



INFORME DE AUDITORÍA Nro 04/2023

Unidad de Auditoría Interna

Prestaciones Farmacéuticas de Alto Costo

2023

INFORME DE AUDITORÍA Nro 04 / 2023

“Prestaciones Farmacéuticas de Alto Costo”

Tabla de Contenidos

INFORME EJECUTIVO	
I. Objeto	3
II. Observaciones	3
III. Conclusión	3
INFORME ANALÍTICO	
I. Objeto	5
II. Alcance	5
III. Marco de Normativo	5
IV. Marco de Referencia	6
V. Seguimiento de Observaciones de Informe Nro 26/2019	9
VI. Observaciones y Recomendaciones	12
VII. Conclusión	16

INFORME DE AUDITORÍA Nro 04 / 2023

EJECUTIVO

"PRESTACIONES FARMACEUTICAS DE ALTO COSTO"

I. OBJETO

Evaluar el sistema de control interno en el proceso de Prestaciones Farmacéuticas de alto costo.

II. OBSERVACIONES

1. Falta de aplicación del Procedimiento de Compras y contrataciones de especialidades medicinales de Alto Costo con laboratorios para Farmacias vigente en la Entidad.
2. En el proceso de reasignación de medicación se realizan cargas manuales de la medicación remanente.
3. Inconsistencias en la carga de los sistemas IOSFA-SOLICITUDES y SIACC.
4. Ausencia de manuales de usuarios de los sistemas involucrados en el circuito de Alto Costo.

III. CONCLUSIÓN

La tarea efectuada en el presente trabajo, permitió realizar un seguimiento de observaciones señaladas en el informe de auditoría 26/2019, relacionado especialmente al "Instructivo dispensatorio para el tratamiento de distintas patologías de alto costo para afiliados".

Del mismo debe destacarse que no se han brindado acciones correctivas a dichas observaciones por lo que se encuentran pendientes de regularización, con motivo de que ninguno de los auditados considera que no les corresponde la responsabilidad de dicho instructivo, sin embargo, el mismo se encuentra vigente en la Entidad, y si bien regula el proceso de dispensación de medicación de alto costo, este se encuentra desactualizado y no brinda detalle de cada uno de los procesos ejecutados por los diferentes intervinientes en la estructura orgánica actual.

Durante la ejecución de esta auditoría, los responsables de los procesos explicaron como desarrollan sus propios circuitos, a pesar de haber observado que, no se cuenta con un procedimiento aprobado que brinde un detalle pormenorizado de los pasos a ejecutar.

Los procedimientos y/o instructivos no solo son fundamentales a los fines de normalizar y unificar modalidades de trabajo y tareas, sino que también permiten controlar que las tareas realizadas esten bien ejecutadas. Esto es indispensable para evitar que se realicen las actividades en forma discrecional como también cualquier tipo de irregular y/o desvío, tanto involuntario como voluntario.

Ante esta situación resulta necesario derogar el instructivo en cuestión y asignar la responsabilidad de actualizar o formular un nuevo procedimiento que regule todos los procesos mencionados y que se encuentran desarrollándose en forma concatenada a cargo de las diferentes áreas, con el alcance desde que nace la solicitud del medicamento de Alto Costo por parte del afiliado hasta su recepción.

En el marco de esta auditoría, también se observó la falta de aplicación de otro procedimiento vigente en la entidad, que es el "Procedimiento de Compra y Contrataciones de Especialidades Medicinales de Alto Costo con Laboratorios para Farmacias", que si bien se ha justificado por acta de directorio, se considera conveniente que se evalúe su modificación o su correspondiente derogación.

Con respecto a los sistemas utilizados en el proceso de Alto Costo, resulta necesario la interface de los sistemas SUF y SIACC a los fines de facilitar las tareas de reasignación de medicamentos. Asimismo, se han observado inconsistencias en los sistemas utilizados, propiciando la generación de errores involuntarios.

Con relación a las dispensas de medicación de alto costo, se ha observado que, en los pliegos de licitación, se ha plasmado como lugar de entrega farmacias propias del IOSFA o farmacias convenidas con el proveedor, no habiendo ningún mecanismo de control en las dispensas de estas últimas, resultando de ello, posibles pérdidas o problemas de los afiliados en su entrega.

Finalmente, resulta necesario destacar que todos los procesos que deban ser comunicados a los afiliados deben ser a través de comunicaciones claras, donde al afiliado se le informe el día de retiro de su medicación y el lugar de entrega.

.

INFORME DE AUDITORÍA Nro 04 /2023 ANALÍTICO

"PRESTACIONES FARMACEUTICAS DE ALTO COSTO"

I. OBJETO

Evaluar el sistema de control interno en el proceso de Prestaciones Farmacéuticas de alto costo.

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.

A efectos de llevar a cabo las tareas, 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 documentaciones correspondientes a los procesos ejecutados en Delegación Mar del Plata, Gerencia de Prestaciones (Unidad de Alto costo), Subgerencia de Compras y contrataciones, y Subgerencia de abastecimiento farmacéutico y farmacias.
- Tareas de campo en Delegación Hospital Militar Central y Farmacia IOSFA Matienzo.
- 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 de la presente auditoría se desarrolló durante los meses de abril y mayo del corriente año.

El equipo de trabajo del presente se conforma por:

- Cra. Soledad Vallejos.
- Sra. Yanina Arias
- Cr Leandro González
- Dra. Celeste Mariel López

III. MARCO NORMATIVO

- Ley N° 24.156, de Administración Financiera y de los Sistema de Control del Sector Público Nacional, y su Decreto Reglamentario N° 1344/2007.
- Decreto N° 637/13, de creación del INSTITUTO DE OBRA SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS, 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”.
- Procedimiento de Compras y contrataciones de especialidades medicinales de Alto Costo con laboratorios para Farmacias. (IF-2020-80540183-APN-SG#IOSFA) aprobado por Resolución 47/2020.

IV. MARCO DE REFERENCIA

La presente auditoría tiene como objeto relevar el proceso de solicitud, autorización, compra y dispensa de medicación de Alto Costo, junto con sus respectivos controles internos.

En primer lugar, cabe aclarar que los medicamentos incluidos en alto costo, se definen así, de acuerdo a las patologías, que en su mayoría, son incapacitantes y con requerimiento de tratamientos crónicos, como quimioterapias o inmunológicos; No teniendo implicancia, su valor de mercado para encuadrarse dentro de este grupo.

Atento a las múltiples dependencias involucradas, en todos los procesos de Alto Costo, resulta necesario individualizar cada uno de ellos.

Proceso de solicitud y carga de medicación.

El circuito de solicitud de medicación de Alto Costo es iniciado por el afiliado en una Delegación IOSFA. Dicha Dependencia es responsable de receptor el formulario completo y firmado por el médico tratante, junto con la documentación respaldatoria.

En la página web oficial de la entidad, se encuentran tres (3) tipos de formularios vigentes, uno relacionado a pedidos de medicación oncológica, oncohematológica (*Prescripción oncológica y oncohematología*), otro para solicitar medicación de VIH y/o medicación especial (*prescripción patologías especiales*) y un último, específico para medicación del Programa de diabetes (*planilla diabetes*).

Sumado al formulario, el afiliado debe presentar documentación relacionada con la enfermedad, a saber, resumen de historia clínica, estudios previos, entre otros, todo ello, dependiendo de la etapa de tratamiento del paciente, según sea para iniciar el tratamiento, para dar continuidad o para cambio de tratamiento o esquema terapéutico.

Entre los detalles a considerar, se consulta al afiliado sobre la farmacia en la que desea recibir la medicación, pudiendo optar por una Farmacia Propia del IOSFA o en una Farmacia convenida.

Se inicia el proceso de carga de la documentación entre las 24/48 hs de presentada la misma, una vez finalizada, se le comunica al afiliado el número de seguimiento de su trámite a través de la página <https://estadotramite.iosfa.gob.ar/>, y se le informa cuando la medicación es autorizada, dentro de un plazo habitual entre 5 a 10 días hábiles.

A diferencia de lo recientemente expuesto, se observó en tareas de campo en Delegación CABA que se mantienen los circuitos establecidos durante la emergencia sanitaria por COVID 19, donde los afiliados envían sus planillas con la documentación respaldatoria a través de correo electrónico, sin necesidad de tener que aproximarse a la Delegación. Una vez recibida la documentación por correo electrónico, el personal de la Delegación realiza la carga en la plataforma de IOSFA SOLICITUDES incorporando los datos del afiliado, su email y la farmacia seleccionada, donde carga directamente en caso de ser farmacia propia y en caso de ser convenida se selecciona Centro de Gestión Integral (CGI). Para este último caso, la Subgerencia de Compras y Contrataciones, al no contar con lo deseado por el afiliado, se encarga de definir el lugar de entrega.

Proceso de Auditoría y autorización de medicación.

En la Gerencia de Prestaciones, específicamente Unidad Gestión de Alto Costo, dependiente de la Subgerencia de Prestaciones Sanitarias, se recepta la carga de la Delegación, a los fines de evaluar el caso junto con su documentación, dando lugar a la autorización o rechazo de la medicación.

Esta evaluación consiste en la tarea de auditar y autorizar, actividad desarrollada por dos equipos distribuidos por Obra social residual (en IOSE y en DIBA / DIBPFA / OTROS / ADHERENTES). Estos realizan la misma tarea, procesando las solicitudes a través del sistema SIACC y en su disposición de igual manera diferenciados por OS residual.

A través del sistema SIACC queda vinculada la información cargada por la Delegación con la opinión del auditor interviniente.

En caso de autorizar la medicación, se realiza el pase a través del sistema SIACC al sector de auditoría Farmacéutica, unidad dependiente de la Subgerencia de Abastecimiento Farmacéutico y Farmacias.

Se destaca que, ante casos de rechazo de la solicitud de medicación, se debe indicar el motivo mediante nota al pie del documento (AC-Alto costo), el cual puede generarse por diferentes razones:

- Falta de documentación
- Medicación no aprobada por entes reguladores (ANMAT)
- Dosis inexactas
- Falta de adherencia a los protocolos IOSFA
- Fuera de licitación vigente
- Discrepancias en genéricos/marcas exclusivas.
- Otros

Dada esta situación, es la Delegación la responsable de notificar al afiliado el motivo del rechazo.

Proceso de reasignación de medicación.

La Auditoría Farmacéutica realiza las reasignaciones de medicación, desde el 1° de septiembre del año 2020, para las Farmacias Propias del IOSFA y las farmacias convenidas "Santa Cruz", "Del Puerto" y el "Centro de Mezcla Intravenosa (CMI-HMC).

Para ello, cada farmacia propia envía a la Auditoría Farmacéutica, aproximadamente cada quince (15) días, un listado en formato Excel, con la medicación de AC que no han sido retirada por los afiliados.

A partir de este listado, este sector genera un nuevo listado con todos los detalles de toda la medicación AC remanente, indicando la farmacia donde se encuentran.

A esta actividad se le agrega la que realiza un equipo integrado por 2 profesionales farmacéuticas. Al recibir la autorización de la Unidad de Alto Costo controlan las autorizaciones y determinan la reasignación, de acuerdo con el listado de los medicamentos remanentes, y en caso de ausencia de estos se asigna la necesidad de adquisición dando traslado a la Subgerencia de Compras y Contrataciones.

Proceso de adquisición de medicación.

La Subgerencia de Compras y Contrataciones (SCYC), para la adquisición de la mediación de AC, cuenta con el procedimiento por licitación, según Art 25 del Reglamento General de Compras y Contrataciones.

En caso de no encontrarse la medicación autorizada en las licitaciones vigentes, se aplica lo establecido en el Art 61 del Manual de Procedimientos (*Trámite Urgente de la Contratación Directa por Compra Médica*), destacándose que en el uso de este procedimiento, es la Subgerencia de Abastecimiento Farmacéutico y Farmacias la que realiza la autorización de compra.

Según el procedimiento de adquisición adoptado, ya sea "adjudicada la licitación" haciendo uso de una licitación y/o "autorizada la compra" haciendo uso del procedimiento del Art 61, la SCYC genera la orden de compra para la droguería y la orden de entrega correspondiente.

Es de destacar que, en el caso que la delegación haya incorporado en su carga como lugar de entrega CGI, la subgerencia SCYC procede a determinar la farmacia convenida más cercana a la dirección del afiliado o en su defecto recurre a las observaciones del formulario donde la Delegación debe aclarar los detalles para la entrega al afiliado.

Posteriormente, se comunica la entrega por sistema a la droguería, a la farmacia seleccionada, delegación y al afiliado, vía emails.

Proceso de dispensa de medicamentos en farmacias propias o convenidas con el proveedor:

Esta UAI ha ejecutado tareas de campo en Farmacia IOSFA Matienzo, el establecimiento se divide en dos sectores, uno relacionado con medicación de Alto costo y otro relacionado con hipoglucemiantes, tiras e insulinas (programa de diabetes), el mecanismo de recepción de medicación es el mismo para ambos, una vez recibida la medicación de la Droguería se procede a separar la mercadería de acuerdo a las necesidades de refrigeración, se chequean las autorizaciones AC (alto costo) y las OP (orden de provisión de insulinas). con el nombre y apellido del afiliado, medicación, su correspondiente remito, y se dejan en estanterías o heladeras con documentación para su identificación.

Posteriormente cada sector carga los remitos en el Sistema Único de Farmacias (SUF)

Cuando el afiliado acude a la farmacia para el retiro de su medicación, con el nombre y apellido se retira de la estantería o heladera el producto correspondiente y se constata, que haya coincidencia de todos los datos entre el producto, la autorización electrónica y la receta física del paciente.

Por último, se carga la dispensa en el sistema informático de la farmacia. Si cumplimentado el plazo, el medicamento no fue retirado, el mismo puede ingresarse al circuito de reasignaciones para que esté disponible para otro afiliado que lo requiera.

Asimismo, se ha observado que el personal que carga los remitos al SUF, ante la falta de procedimientos específicos, ha establecido indicadores personales para visualizar de manera accesible si los remitos se entregaron en su totalidad, o falta parte del mismo, a los fines de estar en alerta ante la necesidad de reclamar la medicación. Además, han confeccionado un "libro de remitos" donde consta la información de los pedidos de los afiliados, a los fines de llevar un orden y fácil acceso a los mismos.

En los casos de medicación que haya sido adquirida a través de cotizaciones, la farmacia tiene el inconveniente que al no encontrarse en manual alfabeta, se debe ingresar la cotización manualmente en el sistema SUF

V. SEGUIMIENTO DE OBSERVACIONES DE INFORMES DE AUDITORÍA ANTERIORES

A continuación, se expondrá la situación respecto a las observaciones detectadas en el Informe de Auditoría Nro. 26/2019 "Prestaciones Farmacéuticas de Alto Costo"; su estado de acuerdo con la evaluación realizada.

INFORME DE AUDITORÍA NRO 26/2019 "Prestaciones Farmacéuticas de Alto Costo"

Observación N° 1: 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 con lo establecido en el Artículo N° 101 del Decreto 1344/07 reglamentario de la Ley 24.156.

En el año 2018 el procedimiento mencionado no fue puesto a Disposición de la UAI, para su aprobación, de acuerdo con lo establecido en el artículo Nro. 101 del Decreto 1344/07, REGLAMENTARIO DE LA Ley 24156.

Estado: No Regularizable.

Motivo: se considera categorizar su estado como "No Regularizable", en razón que a toda observación que ha perdido vigencia por haberse generado en un tiempo pasado demasiado prolongado, sin la posibilidad de llevar a cabo una acción para corregirla, y a fin de enmarcarnos a lo dispuesto por las normas que regula la Sindicatura General de la Nación, esta Unidad de Auditoría Interna se ha dirigido por nota a los escalones responsables de presentar todo Manual de Procedimiento para la aprobación de las máximas autoridades del instituto, solicitando tener presente que se remitan a la UAI los proyectos de procedimientos (llámese manuales, instructivos, reglamentos, procedimientos, etc), debiendo corresponder en especial los atribuidos al Señor Presidente del Directorio y/o al Directorio de la entidad, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Art N° 101 del ANEXO al Decreto N° 1344/07 reglamentario de Ley N° 24.156.

Observación N° 2: El Procedimiento dispensatorio para medicamentos para el tratamiento de distintas patologías de alto costo" no reúne las pautas de control interno necesarias.

Estado: Sin acción correctiva informada

Acción correctiva informada por el auditado (Unidad Gestión de Alto Costo):

"Las observaciones realizadas corresponden a circuitos posteriores a la auditoría y autorización del sector Alto costo (AC), ya que la dispensa, seguimiento de la entrega y retiro del medicamento por parte del afiliado no forman parte de las responsabilidades de este sector."

Plazo estimado de regularización:

Sin comentarios por el auditado.

Responsable:

Sin comentarios por el auditado.

Acción correctiva informada por el auditado (Subgerencia de Abastecimiento Farmacéutico y Farmacias):

"Ya no realiza ni interviene en las funciones observadas del procedimiento dispensatorio para medicamentos para el tratamiento de distintas patologías de alto costo teniendo en cuenta la orgánica IOSFA hoy día vigente en IF-2020-26657893-APN-SG#IOSFA e IF-2020-26259915-APN-SG#IOSFA. Vale decir, actualmente la SAFYF no tiene dentro de sus funciones primarias las autorizaciones o auditorías de medicamentos de alto costo."

Plazo estimado de regularización:

Sin comentarios por el auditado.

Responsable:

Sin comentarios por el auditado.

Comentario al descargo del seguimiento:

La acción propuesta por los auditados no condice con la acción correctiva comprometida en el año 2019, como así tampoco constituye una acción correctiva tendiente a subsanar la observación, por lo que no corresponde su consecuente carga en el sistema SISAC.

Observación N° 3: Se comprobó que se realizan dos tipos de procedimientos dependiendo del medicamento a adquirir, que no se encuentra contemplada en el Instructivo.

A la fecha de elaboración del presente informe, la Subgerencia de Administración de Prestadores (SAP) informó que actualmente se encuentran transaccionando alrededor de 500 prestadores a través del Sistema SGPS, mientras que el resto de los prestadores mantiene un acta acuerdo de valor o un convenio que no responde a las normas de IOSFA, según establece la RESFC-19-2018-APN-D#IOSFA.

Estado: Sin acción correctiva informada

Acción correctiva informada por el auditado (Unidad Gestión de Alto Costo):

"Los comprimidos que corresponden a Diabetes, se autorizan en la Delegación, previo enrolamiento del afiliado a través del programa de diabetes"

Las tiras reactivas e insulinas se auditan a través del sistema SIACC en central, con el mismo procedimiento de alto costo."

Plazo estimado de regularización:

Sin comentarios por el auditado.

Responsable:

Sin comentarios por el auditado.

Acción correctiva informada por el auditado (Subgerencia de Abastecimiento Farmacéutico y Farmacias):

"Ya no realiza ni interviene en las funciones observadas del procedimiento dispensatorio para medicamentos para el tratamiento de distintas patologías de alto costo teniendo en cuenta la orgánica IOSFA hoy día vigente en IF-2020-26657893-APN-SG#IOSFA e IF-2020-26259915-APN-SG#IOSFA. Vale decir, actualmente la SAFYF no tiene dentro de sus funciones primarias las autorizaciones o auditorías de medicamentos de alto costo."

Plazo estimado de regularización:

Sin comentarios por el auditado.

Responsable:

Sin comentarios por el auditado.

Comentario al descargo del seguimiento:

La acción propuesta por los auditados no condice con la acción correctiva comprometida en el año 2019, como así tampoco constituye una acción correctiva tendiente a subsanar la observación, por lo que no corresponde su consecuente carga en el sistema SISAC.

Observación Nº 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.

Estado: Sin acción correctiva informada

Acción correctiva informada por el auditado (Subgerencia de Abastecimiento farmacéutico y farmacias):

"En la sección "estado de trámite" en la página web de IOSFA (<https://iosfa.gob.ar/estadotramite>) puede consultarse el estado de los pedidos de Alto Costo, incluyendo si el pedido fue entregado en farmacias propias, queda informado en este sector. Dicha información puede ser consultada por Delegación IOSFA o el mismo afiliado puede hacer el seguimiento del estado de su trámite. Por otro lado, para aquellos pedidos dispensados en farmacias propias, existe registro en el SUF (sistema unificado de farmacias)."

Plazo estimado de regularización:

Sin comentarios por el auditado.

Responsable:

Sin comentarios por el auditado.

Acción correctiva informada por el auditado (Subgerencia de Compras y contrataciones):

"Se informa que, en lo referente a las adquisiciones efectuadas por el procedimiento de compra médica, la intervención de esta Subgerencia se limita hasta la emisión de la orden de compra."

Asimismo, se consultó a la Subgerencia de Abastecimiento Farmacéutico y Farmacias mediante ME-2023-65293377-APN-SCC#IOSFA, si la misma ha avanzado en alguna solución o propuesta al respecto.

No obstante, esta Subgerencia realizará una reunión de trabajo y coordinación con la Subgerencia de abastecimiento Farmacéutico y Farmacias, a los efectos de una pronta solución a la observación en cuestión."

Plazo estimado de regularización:

Sin comentarios por el auditado.

Responsable:

Sin comentarios por el auditado.

Comentario al descargo del seguimiento:

La acción propuesta por los auditados no condice con la acción correctiva comprometida en el año 2019, como así tampoco constituye una acción correctiva tendiente a subsanar la observación, por lo que no corresponde su consecuente carga en el sistema SISAC.

VI. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Observación N° 1: Falta de aplicación del "Procedimiento de Compras y Contrataciones de Especialidades Medicinales de Alto Costo con Laboratorios para Farmacias" vigente en la entidad.

Mediante Resolución 47/2020, el Directorio aprobó el Procedimiento de Compras y contrataciones de especialidades medicinales de Alto Costo con laboratorios para Farmacias (IF-2020-80540183-APN-SG#IOSFA), encontrándose vigente al día de la fecha.

No obstante, por acta de Directorio ACDIR-2022-149-APN-D#IOSFA, en otros temas, con el título Compra Directa de Medicamentos a laboratorios, expresa que atento a las dificultades de implementar procedimientos de adquisición de medicamentos a los laboratorios, se aceptó que los laboratorios efectuaran descuentos a las droguerías adjudicadas por IOSFA.

Recomendación:

Evaluar la factibilidad de implementar/ modificar/ derogar el Procedimiento vigente, a los fines de ajustar la norma vigente a la toma de decisiones de la autoridad competente.

Impacto: ALTO

Descargo del auditado. (Subgerencia de Abastecimiento Farmacéutico y Farmacias)

"Tal como quedó establecido en el ACDIR-2022-149-APN-D#IOSFA, "otros temas", y luego de varias reuniones mantenidas con representantes de laboratorios de medicamentos de Alto Precio junto con el Sr. Presidente de IOSFA, el común denominador planteado por este tipo de proveedores es la falta de capacidad logística para llegar a todas las farmacias propias."

"Por lo tanto, y analizada esta situación, esta Subgerencia se halla abocada a la implementación del procedimiento acotada a la zona de AMBA, donde el inconveniente logístico no resulte un impedimento al efecto de la contratación".

Acción correctiva comprometida.

"Implementación del procedimiento para un grupo terapéutico focalizado (ej. Oncología convencional) y en la zona de AMBA".

Plazo comprometido.

"Enero 2024".

Sector responsable.

"Unidad de Medicamentos / Subgerencia Abastecimiento Farmacéutico y Farmacias -".

Comentario al descargo del auditado.

El auditado comparte la observación.

Observación N° 2: En el proceso de reasignación de medicación se realizan cargas manuales de la medicación remanente.

En el sector de Auditoría Farmacéutica se observó que se realiza un trabajo completamente manual, tanto desde las farmacias que envían por correo institucional las medicaciones que tienen en stock remanente, como el sector de auditoría farmacéutica que se encarga de completar su planilla Excel con los datos proporcionados por las farmacias, para luego

verificar la factibilidad en cada pedido de reasignar las medicaciones remanentes de las farmacias.

Recomendación:

Lograr un enlace entre los sistemas SUF y SIACC, para que con un cálculo directo a través de los sistemas se pueda obtener un registro actualizado, inmediato y seguro del stock de medicamentos remanentes, y así evitar el procesamiento manual, minimizando tiempos y errores involuntarios.

Impacto: MEDIO

Descargo del auditado. (Subgerencia de Abastecimiento Farmacéutico y Farmacias).

"Estamos de acuerdo, no existe un nexo entre los sistemas que permita mantener la base de datos en forma automática."

Acción correctiva comprometida.

"Esta Subgerencia trabajará en coordinación con la SCC (que administra el sistema SIACC) a efectos de llevar a cabo su implementación."

Plazo comprometido.

"Diciembre 2023."

Sector responsable.

"Unidad de Medicamentos/SFYF en coordinación con la Subgerencia de Compras y Contrataciones".

Comentario al descargo del auditado.

El auditado comparte la observación.

Descargo del auditado. (Gerencia de Sistemas y Tecnología informática).

"Esta implementación es compleja, ya que requiere de una toma inicial de inventario en todas las farmacias, estableciendo un punto de corte para su implementación automatizada. A partir de ese punto, las actualizaciones de medicación serán informadas solamente por SUF.

Para esto se requiere una coordinación con la Subgerencia de Abastecimiento Farmacéutico y Farmacias, y la totalidad (dependiendo la implementación gradual o total) de farmacias propias."

Acción correctiva comprometida.

"El desarrollo para la integración de los sistemas se encuentra en etapa de ajustes finales. A efectos de realizarlos, se realizará una prueba piloto con una sola farmacia a coordinar con la Subgerencia de Abastecimiento Farmacéutico y Farmacias."

Plazo comprometido.

"31 de julio de 2023."

Sector responsable.

"Subgerencia de Sistemas".

Comentario al descargo del auditado.

El auditado comparte la observación.

Observación N° 3: Inconsistencias en la carga de los sistemas IOSFA-SOLICITUDES y SIACC.

En el marco de esta auditoría se han observado inconsistencias relacionados a los sistemas

utilizados en los procesos de alto costo, como así también en las cargas en los mismos.

- El sistema SIACC permite que, ante un error involuntario, se puedan duplicar los pedidos para un mismo afiliado, sin generación de alerta por parte del Sistema. En este caso concreto, el sector de auditoría Médica posee la visualización del historial, y en el caso de ser observado, procede a anular dicha solicitud.
- En el módulo auditoría médica del SIACC, se observó que el sistema se encuentra diferenciado por obra social residual IOSE-DIBA/DIPBFA- OTROS/ADHERENTES, y que el equipo de trabajo funciona a partir de esta separación, quedando extemporánea la discriminación por obra social residual.

El mismo caso sucede con la selección del lugar de entrega por parte de las delegaciones que deben incluir CGI (centro de gestión integral), sector que ya no existe en la estructura IOSFA y que pertenecía a una obra social residual.

- Una vez recibida en la Delegación, la autorización de auditoría médica con alguna observación o con su rechazo, desde el sistema SIACC al iosfa- solicitudes se eliminan los renglones cargados por la delegación, no obteniendo constancia de lo ya generado.

Recomendación:

Considerar las modificaciones necesarias en los sistemas, a los fines de disminuir errores humanos en la carga de estos, y facilitar la tarea de los sectores intervinientes, coadyuvando a evitar compra de medicamentos que no fueron solicitados, o que fueron entregados en lugares no seleccionados por el afiliado.

Asimismo, es necesario que sea el propio sistema el que emita una alerta ante la posible duplicación de pedidos.

Impacto: MEDIO

Descargo del auditado. (Gerencia de Prestaciones).

"La Subgerencia Prestaciones Sanitarias ha requerido en distintas oportunidades a la Gerencia de Sistemas y Tecnología Informática, modificaciones para la mejora del proceso. Algunas de ellas a la fecha fueron ejecutadas y otras están pendientes.

Acción correctiva comprometida.

"En cuanto a las inconsistencias en los sistemas del presente informe, se ha solicitado a la Gerencia de Sistemas y Tecnología Informática mediante ME-2023-71779565-APN-GP#IOSFA, que dé curso a las recomendaciones mencionadas en el informe preliminar de esa UAI. Se solicitó en el mismo Memorándum informe por GDE, una vez realizadas las modificaciones para la verificación correspondiente en lo posible antes del 14 de julio 2023."

Plazo comprometido.

"14 de julio de 2023."

Sector responsable.

"Gerencia de Sistemas y Tecnología Informática (GSYTI)."

Comentario al descargo del auditado.

El auditado comparte la observación.

Descargo del auditado. (Gerencia de Sistemas y Tecnología informática).

"Se desprende de la misma observación realizada que los pedidos similares pueden estar tratándose o no de una duplicación, por lo tanto, el sistema no puede bloquear esos registros, sino alertar de la existencia de una carga anterior similar.

Acción correctiva comprometida.

"Se desarrollará la emisión de una alerta en casos de detección de pedidos con similares características."

Plazo comprometido.

"01 de agosto de 2023."

Sector responsable.

"Subgerencia de sistemas."

Comentario al descargo del auditado.

El auditado comparte la observación.

Observación N° 4: Ausencia de manuales de usuarios de los sistemas involucrados en el circuito de Alto Costo.

Es necesario que las Delegaciones Provinciales cuenten con el manual de uso de la plataforma IOSFA SOLICITUDES, a fin de normalizar la tarea del personal responsable de la carga de la documentación a presentar por el afiliado, ya que esta etapa es de gran importancia en el proceso.

De esa forma se informa y capacita, a través de lineamientos claros para la ejecución de la carga, y se evita malentendidos e inexactitudes que han sido manifestadas en las entrevistas realizadas.

Es de destacar que esta observación comprende la necesidad para todas las áreas intervinientes que intervienen en el sistema SIACC y SUF, inclusive, debiendo considerar la totalidad de los módulos que se utilizan para el completamiento del presente proceso y a los efectos de disminuir todo riesgo de error u omisión.

Recomendación:

Las áreas intervinientes deben contar con los manuales de usuario de los sistemas utilizados específicamente de los módulos que ejecutan, ya sea en la solicitud, autorización, reasignación y en la dispensa de la medicación, a fin de hacer el procedimiento más seguro, accesible y facilite la comunicación entre las áreas.

UAI#IOSFA) e intervino con posterioridad en orden N° 65.

Impacto: MEDIO

Descargo del auditado. (Subgerencia de Abastecimiento Farmacéutico y Farmacias)

"Esta Subgerencia se halla abocada a la redacción de un "INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN LAS FARMACIAS IOSFA CON LOS PRODUCTOS AUTORIZADOS Y PROVISTOS DESDE IOSFA CENTRAL (ALTO COSTO Y DIABETES)."

Acción correctiva comprometida.

"Finalizar la redacción del instructivo mencionado y poner a consideración de las distintas áreas de control incluyendo UAI."

Plazo comprometido.

"Diciembre 2023."

Sector responsable.

"Unidad de Medicamentos y Unidad de Farmacias Propias y Contratadas /SFYF."

Comentario al descargo del auditado.

El auditado comparte la observación.

Descargo del auditado. (Gerencia de Prestaciones)

"La Subgerencia Prestaciones Sanitarias, ha solicitado en reiteradas oportunidades verbalmente y por NO-2022-41555108-APN-SPSA#IOSFA, el Manual de usuarios del SIACC (Alto Costo y Prótesis y Elementos)."

Acción correctiva comprometida.

"Mediante ME-2023-71779565-APN-GP#IOSFA se reitera el envío del Manual de usuario de los sistemas."

Plazo comprometido.

Sin comentarios por parte del auditado.

Sector responsable.

"Gerencia de Sistemas y Tecnología Informática."

Comentario al descargo del auditado.

El auditado comparte la observación.

Descargo del auditado. (Gerencia de Sistemas y Tecnología informática)

"Debido a los constantes cambios correctivos y evolutivos de los sistemas institucionales, no se cuenta con manuales tradicionales debido a su rápida desactualización, sino con medios de capacitación o guías interactivos."

Acción correctiva comprometida.

"Los sistemas están siendo actualmente migrados a desarrollos web, los cuales contendrán pantallas interactivas de ayuda para la usuario y guías de consulta."

Plazo comprometido.

"01 de enero de 2024".

Sector responsable.

"Gerencia de Sistemas y Tecnología Informática."

Comentario al descargo del auditado.

El auditado comparte la observación.

VII. CONCLUSIÓN

La tarea efectuada en el presente trabajo, permitió realizar un seguimiento de observaciones señaladas en el informe de auditoría 26/2019, relacionado especialmente al "Instructivo dispensatorio para el tratamiento de distintas patologías de alto costo para afiliados".

Del mismo debe destacarse que no se han brindado acciones correctivas a dichas observaciones por lo que se encuentran pendientes de regularización, con motivo de que ninguno de los auditados considera que no les corresponde la responsabilidad de dicho instructivo, sin embargo, el mismo se encuentra vigente en la Entidad, y si bien regula el proceso de dispensación de medicación de alto costo, este se encuentra desactualizado y no brinda detalle de cada uno de los procesos ejecutados por los diferentes intervinientes en la estructura orgánica actual.

Durante la ejecución de esta auditoría, los responsables de los procesos explicaron como desarrollan sus propios circuitos, a pesar de haber observado que, no se cuenta con un procedimiento aprobado que brinde un detalle pormenorizado de los pasos a ejecutar.

Los procedimientos y/o instructivos no solo son fundamentales a los fines de normalizar y unificar modalidades de trabajo y tareas, sino que también permiten controlar que las tareas realizadas estén bien ejecutadas. Esto es indispensable para evitar que se realicen las actividades en forma discrecional como también cualquier tipo de irregular y/o desvío, tanto involuntario como voluntario.

Ante esta situación resulta necesario derogar el instructivo en cuestión y asignar la responsabilidad de actualizar o formular un nuevo procedimiento que regule todos los procesos mencionados y que se encuentran desarrollándose en forma concatenada a cargo de las diferentes áreas, con el alcance desde que nace la solicitud del medicamento de Alto Costo por parte del afiliado hasta su recepción.

En el marco de esta auditoría, también se observó la falta de aplicación de otro procedimiento vigente en la entidad, que es el "Procedimiento de Compra y Contrataciones de Especialidades Medicinales de Alto Costo con Laboratorios para Farmacias", que si bien se ha justificado por acta de directorio, se considera conveniente que se evalúe su modificación o su correspondiente derogación.

Con respecto a los sistemas utilizados en el proceso de Alto Costo, resulta necesario la interface de los sistemas SUF y SIACC a los fines de facilitar las tareas de reasignación de medicamentos. Asimismo, se han observado inconsistencias en los sistemas utilizados, propiciando la generación de errores involuntarios.

Con relación a las dispensas de medicación de alto costo, se ha observado que, en los pliegos de licitación, se ha plasmado como lugar de entrega farmacias propias del IOSFA o farmacias convenidas con el proveedor, no habiendo ningún mecanismo de control en las dispensas de estas últimas, resultando de ello, posibles pérdidas o problemas de los afiliados en su entrega.

Finalmente, resulta necesario destacar que todos los procesos que deban ser comunicados a los afiliados deben ser a través de comunicaciones claras, donde al afiliado se le informe el día de retiro de su medicación y el lugar de entrega.



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

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: Informe de Auditoría UAI IOSFA Nro 04/2023 “Prestaciones Farmacéuticas de Alto Costo”

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 17 pagina/s.