

INFORME DE AUDITORÍA DA-20-05

21 de octubre de 2019

Departamento de Salud

Hospital Universitario de Adultos

(Unidad 2131 - Auditoría 14330)

Período auditado: 1 de enero de 2015 al 31 de marzo de 2019

CONTENIDO

	Página
OBJETIVOS DE AUDITORÍA	2
CONTENIDO DEL INFORME.....	2
ALCANCE Y METODOLOGÍA.....	2
INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA	3
COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA.....	5
CONTROL INTERNO.....	6
OPINIÓN Y HALLAZGO	7
Gestiones de cobro no realizadas a pacientes de pago directo por servicios médico-hospitalarios.....	7
RECOMENDACIONES.....	10
APROBACIÓN	10
ANEJO 1 - MIEMBROS PRINCIPALES DE LA JUNTA DE GOBIERNO DURANTE EL PERÍODO AUDITADO	11
ANEJO 2 - FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD DURANTE EL PERÍODO AUDITADO	12

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
OFICINA DEL CONTRALOR
 San Juan, Puerto Rico

21 de octubre de 2019

A la Gobernadora, y a los presidentes del Senado de
 Puerto Rico y de la Cámara de Representantes

Incluimos los resultados de la auditoría de cumplimiento que realizamos del Hospital Universitario de Adultos (Hospital), adscrito al Departamento de Salud (Departamento). Hicimos la misma a base de la facultad que se nos confiere en el Artículo III, Sección 22 de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, y en la *Ley Núm. 9 del 24 de julio de 1952*, según enmendada; y en cumplimiento de nuestro *Plan Anual de Auditorías*.

**OBJETIVOS DE
 AUDITORÍA**

Objetivo general

Determinar si las operaciones fiscales del Hospital se efectuaron de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicable.

Objetivo específico

Determinar si los ingresos y las cuentas por cobrar del Hospital se efectuaron de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables.

**CONTENIDO DEL
 INFORME**

Este *Informe* contiene un hallazgo del resultado del examen que realizamos de los objetivos indicados. El mismo está disponible en nuestra página en Internet: www.ocpr.gov.pr.

**ALCANCE Y
 METODOLOGÍA**

La auditoría cubrió del 1 de enero de 2015 al 31 de marzo de 2019. En algunos aspectos examinamos transacciones de fechas anteriores. El examen lo efectuamos de acuerdo con las normas de auditoría gubernamental generalmente aceptadas contenidas en el *Government Auditing Standards*, emitido por la Oficina de Rendición de Cuentas del Gobierno de Estados Unidos (GAO por sus siglas en inglés), en lo

concerniente a auditorías de desempeño. Estas normas requieren que planifiquemos y realicemos auditorías para obtener evidencia suficiente y apropiada que proporcione una base razonable para nuestra opinión y hallazgos relacionados con los objetivos de la auditoría. En consecuencia, realizamos las pruebas que consideramos necesarias, a base de muestras y de acuerdo con las circunstancias, según nuestros objetivos de auditoría. Realizamos pruebas tales como: entrevistas a funcionarios y empleados; exámenes y análisis de informes y de documentos generados por la unidad auditada; y pruebas y análisis de información financiera y de procedimientos de control interno.

Consideramos que la evidencia obtenida proporciona una base razonable para nuestra opinión y hallazgo.

Además, evaluamos la confiabilidad de los datos obtenidos del sistema mecanizado Meditech, utilizado por el Hospital, y que contiene, entre otros, un registro de las cuentas por cobrar. Como parte de dicha evaluación, entrevistamos a los funcionarios con conocimiento del sistema y de los datos; realizamos pruebas electrónicas para detectar errores evidentes de precisión e integridad; y revisamos la documentación e información existente sobre los datos y el sistema que los produjo. Determinamos que los datos eran suficientemente confiables a los fines de este *Informe*.

**INFORMACIÓN SOBRE
LA UNIDAD AUDITADA**

Mediante la *Orden Administrativa 218* del 30 de mayo de 2007¹, emitida por la entonces secretaria de Salud², se reorganizó su estructura organizacional y se estableció que el Hospital estaría adscrito a la Secretaría Auxiliar de Servicios Médicos y Enfermería. Dicha Secretaría es responsable de integrar los trabajos relacionados con los servicios administrados y ofrecidos por el Departamento a nivel primario, secundario y terciario.

¹ Esta fue enmendada el 4 de septiembre de 2008 por la *Orden Administrativa 240*.

² Fue creado en virtud de la *Ley Núm. 81 del 14 de marzo de 1912*, según enmendada. Es el organismo de carácter normativo en la prestación de los servicios de salud en Puerto Rico.

El Hospital tiene como misión brindar un cuidado médico digno de la más alta calidad y excelencia al menor costo posible, sin discrimen por razón alguna, Para garantizar que el servicio del nivel supraterciario, terciario y secundario que se brinda en la institución esté al alcance de todos. Los servicios de cuidado médico altamente especializados que se brindan en el Hospital tienen como propósito satisfacer las necesidades de salud física y emocional del paciente, lo que contribuye al control de la tasa de morbilidad y mortalidad. Su objetivo principal es el cuidado del enfermo y del lesionado de alto riesgo, lo que promueve, a su vez, las mejores técnicas y principios para el desarrollo de un efectivo y eficiente programa de salud preventiva. Como el único hospital de nivel supraterciario del sistema de salud pública del País, se concentra en lograr el alivio y la erradicación de condiciones de salud agudas y crónicas que aquejan a los pacientes mayores de 16 años provenientes de toda la Isla, incluidos los hospitales privados y el Caribe. Además, sirve como taller de enseñanza a los diferentes profesionales de la salud y promueve la investigación clínica para mejorar los tratamientos a los pacientes.

El Hospital es administrado por el Departamento y está afiliado al Recinto de Ciencias Médicas de la Universidad de Puerto Rico (Recinto). Este es dirigido por el director ejecutivo, que le responde a la secretaria auxiliar de Servicios Médicos y de Enfermería del Departamento, y esta, a su vez, al secretario de Salud. Además, cuenta con la Junta de Gobierno (Junta) que establece la política médico-hospitalaria de funcionamiento y desarrolla aquellas normas y procedimientos necesarios para estos propósitos. La Junta está compuesta por el representante del secretario de Salud, el rector del Recinto, el decano de la Escuela de Medicina, el director médico del Hospital, el director ejecutivo del Hospital, la ejecutiva de Enfermería, el presidente de la Facultad Médica, el director de Planta Física e Ingeniería, el director de Recursos Humanos, el director del Programa de Mejoramiento del Desempeño Organizacional y el director del Centro Renal.

El presupuesto asignado al Hospital proviene de fondos estatales e ingresos propios. Durante los años fiscales del 2015-16 al 2018-19³, el Hospital recibió asignaciones presupuestarias y generó ingresos propios por \$438,038,264, realizó desembolsos por \$458,674,596 y tuvo un exceso de desembolsos sobre el total de ingresos por \$20,636,332.

Los **anejos 1 y 2** contienen una relación de los miembros de la Junta y de los funcionarios principales que actuaron durante el período auditado.

El Hospital cuenta con una página en Internet, a la cual se puede acceder mediante la siguiente dirección: www.salud.pr.gov. Esta página provee información acerca del Departamento y los servicios que presta el Hospital.

COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA

Las situaciones determinadas en la auditoría fueron remitidas al Lcdo. Jorge E. Matta González, director ejecutivo, mediante carta del 26 de abril de 2019.

Mediante carta del 6 de mayo de 2019, el director ejecutivo remitió sus comentarios, los cuales se consideraron al redactar el borrador de este *Informe*.

El borrador de este *Informe* se remitió para comentarios del Dr. Rafael Rodríguez Mercado, secretario de Salud y presidente de la Junta; y del director ejecutivo, por cartas del 27 de agosto de 2019.

Mediante carta del 20 de septiembre de 2019, el secretario de Salud contestó el borrador e indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

[...] se nos recomendó que se adoptara un procedimiento que debería seguir el hospital al realizar sus gestiones de cobro de deudas atrasadas, así como también, asegurarnos que el Director Ejecutivo del Hospital ejerza una supervisión efectiva en el Departamento de Recursos Fiscales e impartiera instrucciones a la directora de dicha oficina. [sic]

[...] la Oficina de Gerencia Fiscal de la Agencia [...], conforme a lo establecido en el Reglamento 44 sobre “*Deudas no contributivas existentes a favor del Estado Libre Asociado de*

³ La asignación presupuestaria corresponde al año fiscal completo y los desembolsos hasta el 31 de marzo de 2019.

Puerto Rico”, aprobado el 21 de agosto de 2008 por el Secretario de Hacienda, preparó unas directrices por escrito para el recobro de deudas que le fueran referidas a la Oficina de Finanzas de la Agencia. [...]

No obstante, y en aras de evitar un señalamiento similar en el futuro, estaremos preparando un documento oficial, conforme a lo establecido en el Reglamento 44, *supra*, para establecer procedimientos de recobro para los hospitales, oficinas y programas de la Agencia que realizan funciones de facturación de servicios y el cobro de éstos. [*sic*]

[...]

Mediante carta del 20 de septiembre de 2019, el director ejecutivo remitió sus comentarios, los cuales fueron considerados en la redacción final de este *Informe* y se incluyeron en el **Hallazgo**.

CONTROL INTERNO

La gerencia del Hospital es responsable de establecer y mantener una estructura del control interno efectiva para proveer una seguridad razonable en el logro de:

- la eficiencia y eficacia de las operaciones
- la confiabilidad de la información financiera
- el cumplimiento de las leyes y la reglamentación aplicables.

Nuestro trabajo incluyó la comprensión y evaluación de los controles significativos para los objetivos de esta auditoría. Utilizamos dicha evaluación como base para establecer los procedimientos de auditoría apropiados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad de la estructura del control interno del Hospital.

En el **Hallazgo** se comentan deficiencias de controles internos significativas, dentro del contexto de los objetivos de nuestra auditoría, identificadas a base del trabajo realizado.

Las deficiencias comentadas no contienen necesariamente todos los aspectos de control interno que pudieran ser situaciones objeto de

hallazgo. Esto, debido a que dichas deficiencias fueron identificadas como resultado de la evaluación de las operaciones, los procesos, las actividades y los sistemas relacionados con los objetivos de la auditoría.

OPINIÓN Y HALLAZGO

Opinión cualificada

Las pruebas efectuadas y la evidencia en nuestro poder revelaron que las operaciones del Hospital, objeto de este *Informe*, se realizaron, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables; excepto por el **Hallazgo** que se comenta a continuación.

Gestiones de cobro no realizadas a pacientes de pago directo por servicios médico-hospitalarios

Situación

- a. El proceso de facturación y cobros se rige por lo establecido en el *Reglamento 44, Deudas no contributivas existentes a favor del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*, aprobado el 21 de agosto de 2008 por el entonces secretario de Hacienda.

El Hospital cuenta con el Departamento de Recursos Fiscales, en el cual está adscrito el Departamento de Facturación, que es administrado por una corporación privada contratada por el Departamento. Esta es responsable de la facturación, la reclamación y el cobro de los servicios médico-hospitalarios prestados a pacientes de pago directo⁴, entre otros. Una vez recibe el alta del paciente, debe enviar hasta tres facturas al cobro con un plazo de 30 días cada una. En casos determinados administrativamente, se pueden enviar avisos de cobro adicionales. De no lograr el recobro, la supervisora de Facturación debe remitir las cuentas a la directora de Recursos Fiscales. Esta deberá realizar las siguientes gestiones:

- Si el deudor no trabaja en el Gobierno, debe verificar que el mismo esté incluido en el Registro de Suplidores del Sistema de Contabilidad Central (PRIFAS). Esto, para que se descuente la

⁴ Son aquellos que no cuentan con un plan médico o que su póliza no cubre el servicio recibido, y el Hospital le requiere el pago del mismo.

deuda de cualquier pago o reembolso que el Gobierno realice a favor del deudor.

- Si el deudor es empleado activo o expleado del cual se conoce que trabaja en otra agencia, deberá enviar el *Modelo SC 776.1* a la Oficina de Recursos Humanos de la agencia para que se descuenta la deuda del sueldo.
- De no recibir pago, deberá realizar un estudio de solvencia económica o de indigencia del deudor.

El Departamento de Recursos Fiscales es dirigido por una directora y el Departamento de Facturación está a cargo de una supervisora, quien le responde a la directora de Proyecto. Esta es la encargada de dirigir los trabajos que realiza la corporación privada. Ambos departamentos le responden al director ejecutivo del Hospital.

Al 31 de marzo de 2019, el Hospital tenía 9,127 cuentas por cobrar por \$17,643,707 correspondientes a los años del 2010 al 2015, según se indica:

Año	Total de Cuentas	Importe
2010	890	\$ 2,440,605
2011	1,756	4,099,624
2012	1,206	1,965,286
2013	909	1,903,757
2014	3,197	5,347,316
2015	<u>1,169</u>	<u>1,887,119</u>
Total	<u>9,127</u>	<u>\$17,643,707</u>

Nuestro examen sobre dichas cuentas reveló que la directora de Recursos Fiscales no verificó si los deudores eran o no empleados gubernamentales para proceder a descontar la deuda de los pagos o reembolsos del Gobierno, o del sueldo. Tampoco realizó un estudio de solvencia económica o de indigencia del deudor.

Una situación similar a la comentada se incluyó en el *Informe de Auditoría DA-12-81* del 25 de junio de 2012.

Criterio

La situación comentada es contraria a lo dispuesto en el Artículo V del C. al E. del *Reglamento 44* donde se establece las normas que deben seguir las agencias al realizar las gestiones de cobro de deudas no contributivas.

Efectos

La situación comentada no permite mantener un control adecuado sobre las cuentas por cobrar y propició que estas se acumularan por \$17,643,707, lo que dificulta su cobro y puede ocasionar que con el tiempo se conviertan en incobrables. Además, priva al hospital de recursos económicos necesarios para poder brindar los servicios médico-hospitalarios a pacientes y atender sus operaciones fiscales.

Causas

La situación comentada obedece a que el director ejecutivo no cumplió con el *Reglamento 44*. Además, este indicó que no cuenta con un procedimiento del Departamento, en el que se especifique claramente la delegación de las gestiones de cobro en la directora de Recursos Fiscales.

Comentarios de la Gerencia

El director ejecutivo indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

Esta información fue discutida por [...] con la directora de recursos fiscales del hospital, tanto como con la directora de finanzas de la agencia, y ambas confirmaron no tener el procedimiento en el que se delegue a los directores de finanzas de las instituciones la responsabilidad de llevar a cabo todas las gestiones que plantean que la directora de recursos fiscales no realizó. [sic]

Sin embargo, si se estableció en las recomendaciones al Secretario de Salud, punto número uno, adoptar un procedimiento para establecer las normas que debe seguir el Hospital, al realizar las gestiones de cobro o deudas atrasadas. [sic]

Véanse las recomendaciones de la 1 a la 4.

RECOMENDACIONES**Al secretario de Salud**

1. Adoptar un procedimiento para establecer las normas que debe seguir el Hospital, al realizar las gestiones de cobro o deudas atrasadas.
2. Asegurarse de que el director ejecutivo cumpla con la **Recomendación 3.**

Al director ejecutivo

3. Ejercer una supervisión efectiva del funcionamiento del Departamento de Recursos Fiscales, e impartir instrucciones a la directora de Recursos Fiscales y ver que cumpla con la **Recomendación 4.**

A la directora de Recursos Fiscales

4. Cumplir con el procedimiento establecido en el *Reglamento 44* en cuanto a lo siguiente:
 - a. Verificar si los deudores son o no empleados gubernamentales para proceder con el trámite de descontar la deuda de los pagos o reembolsos del Gobierno, o del sueldo.
 - b. De no recibir pago, realizar un estudio de solvencia económica o de indigencia del deudor.
 - c. Identificar las deudas atrasadas y determinar si deben ser remitidas al secretario de Justicia o al Área del Tesoro del Departamento de Hacienda para la acción correspondiente.

APROBACIÓN

A los funcionarios y a los empleados del Hospital, les exhortamos a velar por el cumplimiento de la ley y la reglamentación aplicables, y a promover el uso efectivo, económico, eficiente y ético de los recursos del Gobierno en beneficio de nuestro Pueblo. Les agradecemos la cooperación que nos prestaron durante nuestra auditoría.

Oficina del Contralor de Puerto Rico

Aprobado por:



ANEJO 1

**DEPARTAMENTO DE SALUD
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE ADULTOS
MIEMBROS PRINCIPALES DE LA JUNTA DE GOBIERNO
DURANTE EL PERÍODO AUDITADO**

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Dr. Rafael Rodríguez Mercado	Presidente	1 ene. 17	31 mar. 19
Dra. Ana C. Ríos Armendáriz	Presidenta	1 ene. 15	31 dic. 16
Lcdo. Jorge E. Matta González	Secretario de Actas	1 ene. 15	31 mar. 19

ANEJO 2

**DEPARTAMENTO DE SALUD
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE ADULTOS
FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD
DURANTE EL PERÍODO AUDITADO**

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Dr. Rafael Rodríguez Mercado	Secretario de Salud	1 ene. 17	31 mar. 19
Dra. Ana C. Ríos Armendáriz	Secretaria de Salud	1 ene. 15	31 dic. 16
Lcdo. Jorge E. Matta González	Director Ejecutivo	1 ene. 15	31 mar. 19
Dr. Ricardo Moscoso Moscoso	Director Médico	1 ene. 15	31 mar. 19
Lcda. Janet A. Báez Rivera	Directora de Recursos Fiscales	1 ene. 15	31 mar. 19

MISIÓN

Fiscalizar las transacciones de la propiedad y de los fondos públicos, con independencia y objetividad, para determinar si se han realizado de acuerdo con la ley, y atender otros asuntos encomendados.

Promover el uso efectivo, económico, eficiente y ético de los recursos del Gobierno en beneficio de nuestro Pueblo.

**PRINCIPIOS PARA
LOGRAR UNA
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA DE
EXCELENCIA**

La Oficina del Contralor, a través de los años, ha identificado principios que ayudan a mejorar la administración pública. Dichos principios se incluyen en la *Carta Circular OC-18-19* del 27 de abril de 2018, disponible en nuestra página en Internet.

QUERELLAS

Las querellas sobre el mal uso de la propiedad y de los fondos públicos pueden presentarse, de manera confidencial, personalmente o por teléfono al (787) 754-3030, extensiones 2801 o 2805, o al 1-877-771-3133 (sin cargo). También se pueden presentar mediante el correo electrónico querellas@ocpr.gov.pr o mediante la página en Internet de la Oficina.

**INFORMACIÓN SOBRE
LOS INFORMES DE
AUDITORÍA**

En los informes de auditoría se incluyen los hallazgos significativos determinados en las auditorías. En nuestra página en Internet se incluye información sobre el contenido de dichos hallazgos y el tipo de opinión del informe.

La manera más rápida y sencilla de obtener copias libres de costo de los informes es mediante la página en Internet de la Oficina.

También se pueden emitir copias de los mismos, previo el pago de sellos de rentas internas, requeridos por ley. Las personas interesadas pueden comunicarse con el administrador de documentos al (787) 754-3030, extensión 3400.

**INFORMACIÓN DE
CONTACTO***Dirección física:*

105 Avenida Ponce de León

Hato Rey, Puerto Rico

Teléfono: (787) 754-3030

Fax: (787) 751-6768

Internet:

www.ocpr.gov.pr

Correo electrónico:

ocpr@ocpr.gov.pr

Dirección postal:

PO Box 366069

San Juan, Puerto Rico 00936-6069