

**PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE FACTURACIÓN  
URGENCIAS EN LA E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DEL MUNICIPIO DE  
CIÉNAGA DE ORO.**

**LUIS ALBERTO ARRIETA ECHEVERRIA**

**TUTOR ACADÉMICO:**

**LEONARDO DÍAZ PERTÚZ**

**TUTOR DE ENTIDAD:**

**JEISON DAVID ÁLZATE ZULUAGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, JURÍDICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN EN FINANZAS Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**

**X SEMESTRE**

**2019**

**PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE FACTURACIÓN  
URGENCIAS EN LA E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DEL MUNICIPIO DE  
CIÉNAGA DE ORO**

**Trabajo de grado en modalidad practica como requisito para optar título profesional  
de administrador en finanzas y negociante internacional**

**LUIS ALBERTO ARRIETA ECHEVERRIA**

**TUTOR ACADÉMICO:  
LEONARDO DÍAZ PERTÚZ**

**TUTOR DE ENTIDAD:  
JEISON DAVID ÁLZATE ZULUAGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, JURÍDICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN EN FINANZAS Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES  
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA  
X SEMESTRE  
2019**

**Constancia de Aprobación de Tutores**

**NOTAS DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

---

**COMENTARIOS:**

---

**DIRECTOR TRABAJO DE GRADO**

---

**JURADO 1**

---

**JURADO 2**

## DEDICATORIA

*Primero que todo le doy mis agradecimientos a Dios por haberme permitido vivir toda esta experiencia y entregar todo mi potencial y entusiasmo a mis estudios universitarios donde ser guiado por él fue lo mejor de mi vida para llegar a esta meta tan anhelada.*

*A mis padres por haberme regalado la vida, en especial a mi madre por ser ese apoyo incondicional cuando más la necesite y así guiarme en todo este proceso tan largo que al final está reflejando el resultado de los sacrificios realizados.*

*A mi abuela materna por ser esa segunda madre que siempre con su empuje me guio por el camino del bien para llegar hasta donde estoy hoy en día.*

*A mis maestros por haberme llevado en este proceso a través de sus enseñanzas que me llevaron a fortalecer mis conocimientos y sobre todo hondar cada vez más en mi carrera o estudios universitarios.*

*Por último a mi novia por brindarme su apoyo y ayuda cuando necesitaba de una compañía sentimental que me inspirara a dar todo de mí para así llegar a la meta sin olvidar de dónde vengo.*

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	9
Objetivos De Práctica .....	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos .....	10
1. Descripción De La Entidad .....	11
1.1. Nombre De La Entidad .....	11
1.2. Portafolio De Servicio .....	12
1.2.1. Consulta Externa .....	12
1.2.2. Servicio De Urgencia.....	12
1.3. Misión Y Visión.....	13
1.3.1. Misión.....	13
1.3.2. Visión .....	14
1.4. Objetivos Corporativos .....	14
1.5. Valores Corporativos .....	15
1.6. Principios Corporativos .....	17
1.7. Mapa De Procesos .....	18
1.8. Políticas De Calidad.....	19
1.9. Estructura Organizacional (Organigrama Funcional).....	19
1.10. Actividades De La Entidad .....	20
2. Descripción De La Dependencia Donde Realizo La Practica Empresarial O Pasantía	21
2.1. Estructura Funcional De Dependencia (Organigrama).....	21
2.2. Funciones De La Dependencia .....	22
3. Actividades Realizas Durante La Practica .....	24
3.1. Descripción Del Problema .....	24
3.2. Plan De Trabajo .....	26
3.2.1. Justificación .....	27
3.2.2. Metodología Y Trabajo De Campo .....	30
3.3. Cronograma De Actividades.....	30
3.4. Descripción Detallada De Las Actividades .....	31
4. Propuesta De Mejoramiento.....	32
4.1. Cuadro De Mando Integral .....	33

Conclusiones.....	36
Recomendaciones .....	37
Referencias Bibliográficas.....	38
Anexos.....	39
Documentación Requerida En La Historia Clínica O Cuentas Médicas. ....	39
Imágenes Del Sistema (Software) Que Tiene La E.S.E .....	41

## LISTA DE TABLAS

<i>TABLA 1 Plan De Trabajo</i> .....	26
<i>TABLA 2 Cronograma De Actividades</i> .....	30
<i>TABLA 3 Cuadro De Mando Integral</i> .....	33
<i>TABLA 4 Documentos De La Historia Clínica</i> .....	38

## LISTA DE ILUSTRACIONES

<i>ILUSTRACIÓN 1 Hospital San Francisco</i> .....	<i>11</i>
<i>ILUSTRACIÓN 3 Mapa De Procesos</i> .....	<i>18</i>
<i>ILUSTRACIÓN 4 Organigrama Funcional</i> .....	<i>19</i>
<i>ILUSTRACIÓN 5 Organigrama De La Dependencia</i> .....	<i>21</i>

## INTRODUCCIÓN

En el presente informe pretendo presentar todas mis experiencias adquiridas en el desarrollo de mis prácticas empresariales llevadas a cabo en la E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS de Ciénaga de Oro – Córdoba, en la cual a lo largo de ella logre desarrollar mis habilidades y aplicar mis conocimientos aprendidos durante los semestres de estudio en la carrera de administración en finanzas y negocios internacionales.

Esta práctica para mí consistía en el análisis de la información brindada por la empresa y el personal del área de facturación urgencias para así poder lograr mejoras en el proceso de esta área, lo cual me llevo a plantear una propuesta de optimización del proceso de facturación urgencias de dicha entidad, para minimizar la atención del usuario y radicación de cuentas medicas ante cada ESP.

Además, en este informe brindare la información de la identificación de la entidad donde se incluye todo lo referente a ella, también una descripción detallada de las actividades realizadas durante la práctica en el área asignada, así poniendo en práctica todos mis conocimientos demostrando toda mi capacidad como persona y aprovechando al máximo toda la experiencia vivida en la práctica empresarial.

## **OBJETIVOS DE PRÁCTICA**

### **OBJETIVO GENERAL**

Realizar una propuesta de optimización en el proceso de facturación urgencias en la E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DEL MUNICIPIO DE CIÉNAGA DE ORO para minimizar el tiempo de atención al usuario y la radicación de cuentas médicas ante cada EPS.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Describir las principales etapas del proceso de facturación del servicio de urgencias de la E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO para encontrar las falencias o inconvenientes que presenta.
- ✓ Analizar todas las falencias o inconvenientes que presenta el proceso de facturación urgencias de la E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO para llevar a cabo un plan de optimización en el proceso.
- ✓ Proponer un plan de optimización al proceso de facturación urgencias de la E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO para dar solución a las falencias encontradas en el proceso.

## 1. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD



Ilustración 1. Hospital San Francisco  
Fuente: Página web

E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO es una empresa social del estado ubicada en el municipio de Ciénaga de Oro en el departamento de Córdoba.

Prestan servicios de baja complejidad con servicios habilitados en consulta externa, urgencias, transporte asistencial, apoyo diagnóstico y complementación terapéutica, protección específica y detección temprana.

Cuentan con sedes ubicadas en los siguientes corregimientos y veredas: Centro de salud Palmitas, centro de salud el Siglo, centro de salud Berástegui, centro de salud Pijuayal, centro de salud Mimbres, centro de salud Punta Yánez y centro de salud Laguneta.

### 1.1. NOMBRE DE LA ENTIDAD

E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS

La dirección de la institución queda en la calle 7 No. 23 - 61. Barrió "Santa Teresa" de la Ciudad: Ciénaga de Oro – Córdoba. El teléfono de la Gerencia – Urgencias es el: (4) 7760566 y el fax es el: (4) 7760127.

E-mail: [secretaria@sanFranciscocienagadeoro.com](mailto:secretaria@sanFranciscocienagadeoro.com)

Página web: <http://esesanFranciscocienagadeoro.com/>

Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. -

Urgencia 24 Horas.

## **1.2. PORTAFOLIO DE SERVICIO**

La entidad, E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS presenta el siguiente portafolio de servicio:

### **1.2.1. Consulta externa**

De lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

El día sábado en el horario de 7:00 a.m. a 12:00 p.m.

En esta área la E.S.E cuenta con:

- Vacunación
- Control prenatal
- H.P.A (hipertensión arterial)
- P Y P (programas de promoción y prevención)
- Crecimiento y desarrollo
- Odontología

### **1.2.2. Servicio de urgencia**

Esta área presta el servicio las 24 horas, cuenta con el personal médico y acompañamiento constante de las enfermeras y auxiliares de enfermería. Se atiende urgencias de primer nivel

de atención médica, sala de observación, reanimación, procedimientos, nebulizaciones y farmacia las 24 horas.

**Servicios:**

- ✓ Triage de urgencias
- ✓ Sala de procedimientos menores
- ✓ Sala de observación
- ✓ Sala de reanimación
- ✓ Atención enfermería
- ✓ Consultas médicas de urgencias
- ✓ Toma de muestras de laboratorio de urgencia
- ✓ Hospitalización
- ✓ Remisión

**1.3. MISIÓN Y VISIÓN**

**1.3.1. MISIÓN**

LA E.S.E. HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS es una Empresa Social del Estado de Baja Complejidad, que brinda atención integral en salud, contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad del Municipio de Ciénaga de Oro, basada en los principios de gestión, solidaridad y confianza, que cuenta con un equipo humano calificado y cuya finalidad es satisfacer las necesidades de los usuarios.

### **1.3.2. VISIÓN**

Ser una entidad líder en el sector salud a nivel departamental y nacional ofreciendo servicios integrales con eficiencia, eficacia y calidad, buscando un mayor impacto en la calidad de vida de nuestros usuarios, respondiendo efectivamente a los cambios del entorno.

### **1.4. OBJETIVOS CORPORATIVOS**

Estos son los objetivos corporativos que se a trazada la E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO:

Prestar servicios de salud con eficiencia, eficacia y calidad a nuestros usuarios, proveedores y clientes internos. ser una empresa con rentabilidad financiera y social a través de una adecuada gestión administrativa, implementar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria, diseñar una estructura orgánica y dinámica que se adapte rápidamente a los cambios del entorno, satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, mejorar el estado de salud de la población de Ciénaga de Oro, brindar oportunidades de desarrollo humano y técnico al talento humano, prestar un servicio con ética, que nos permita posesionarnos más en el mercado, desarrollar el sentido de pertenecía del talento humano por la empresa, fortalecer el desarrollo tecnológico acorde con las necesidades del mercado y los avances de la ciencia médica, racionalizar los recursos como mecanismo de estrategia para la priorización de las necesidades y lograr que la participación social asuma un papel protagónico en todas las etapas del proceso.

## 1.5. VALORES CORPORATIVOS

Estos son los valores corporativos que posee la entidad, E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO:

**INTEGRIDAD:** El servidor de la E.S.E. Hospital San Francisco Ciénaga de Oro Córdoba debe seguir los lineamientos en el desarrollo de sus funciones con honradez, rectitud, dignidad, decoro, y desarrollando en la función de sus labores la capacidad, conocimiento y experiencia laboral y brindando confianza a la colectividad en las circunstancias en que se presenten en la forma que su conducta genere y fortalezca a la sociedad institucional, integridad y prestigio para beneficio propio y de la institución en la que labora.

**TRANSPARENCIA:** Actuación con claridad y optima utilización de todos los recursos, generando confianza en la comunidad, El hospital San Francisco de Ciénaga de Oro Córdoba, actuando de manera equitativa y eficiente en la asignación de los recursos y demás actuaciones propias de su misión institucional, que se encuentren en disposición a ser observado y evaluado por otros órganos públicos y por la comunidad.

**CONFIANZA:** Creer firmemente en las personas, en las actuaciones que generan competencia y veracidad. La confianza del servidor público se hace necesario cuando estos aun con autonomía e independencia en el cumplimiento de la gestión, de manera que sus resultados sean eficientes y de calidad al momento de realizar su proceso de auto evaluación.

**RESPONSABILIDAD:** Capacidad para realizar los compromisos adquiridos, para asumir, proveer y evitar según el caso sus consecuencias. Al interior del hospital San Francisco ESE Ciénaga de Oro Córdoba cada trabajador público se responsabiliza con lo que le compete

según su cargo, asumiendo previendo las consecuencias, tanto de su hacer como de su omisión y extralimitación de sus funciones.

**HONESTIDAD:** Proceder correctamente con honradez respetando el derecho de otro. La E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro Córdoba hace evidente la honestidad cuando le da un adecuado uso de los bienes y servicios que en ella se encuentran.

**PROBIDAD:** Es la integridad en el actuar .la gestión de la ESE se apoya en la serie de valores institucionales permitidos. Como servidor público se garantizará la integridad con la prestación del servicio con el propósito de llevar a la institución a un mejoramiento continuo en su misión administrativa.

**IMPARCIALIDAD:** Capacidad para decidir con igualdad a la interior de la E.S.E Hospital San Francisco. Las decisiones están orientadas hacia el logro de la calidad e igualdad en la prestación del servicio tratando de no ser afectadas por intereses particulares que impacten negativamente a la comunidad.

**COMPROMISO:** La E.S.E gestiona recursos, establece alianzas y compromisos y diseña estrategias que permiten ceñirse a los principios o norma constitucional de servicio de la comunidad de ciénaga de oro.

**RESPECTO:** Reconocimiento de la diferencia del otro valorando y aceptando su modo de pensar y actuar. Los servidores públicos de la Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro Córdoba ofrecen una información clara, concisa y precisa ,brindando una atención oportuna, adecuada, al cliente atendiendo a sus observaciones y sugerencias dentro de la entidad ,aceptando las opiniones y comentarios de sus compañeros superiores ,haciendo sentir el otro como ser importante en su labor cotidiana.

**LEALTAD:** El servidor de la E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro Córdoba debe ser leal a la institución y debe ceñirse a los principios éticos tipificados en la norma constitucional, basados en el cumplimiento de sus fines con capacidad de servicio a la comunidad.

## **1.6. PRINCIPIOS CORPORATIVOS**

La E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO de Ciénaga de Oro cuenta con los siguientes principios corporativos:

**UNIVERSALIDAD:** Todos los habitantes del territorio nacional tendrán el derecho de recibir los servicios de atención en salud que ofrece la Institución.

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA:** Será deber de todos los ciudadanos, propender a la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y contribuir a la planeación y gestión de los respectivos servicios de salud.

**PARTICIPACIÓN COMUNITARIA:** La comunidad tendrá derecho a participar en los procesos de diagnóstico, formulación y elaboración de planes, programas y proyectos, toma de decisiones, administración y gestión, relacionados con los servicios de salud, en las condiciones establecidas en la Ley 10/90 y en sus reglamentos.

**SUBSIDIARIEDAD:** La institución podrá prestar transitoriamente, servicios correspondientes a niveles inferiores, cuando las Entidades responsables de estos últimos, no estén en capacidad de hacerlo por causas justificadas, debidamente calificadas por el Ministerio de Salud o la entidad en el cual éste delegue la calificación, conforme a lo previsto en la Ley 10/90.

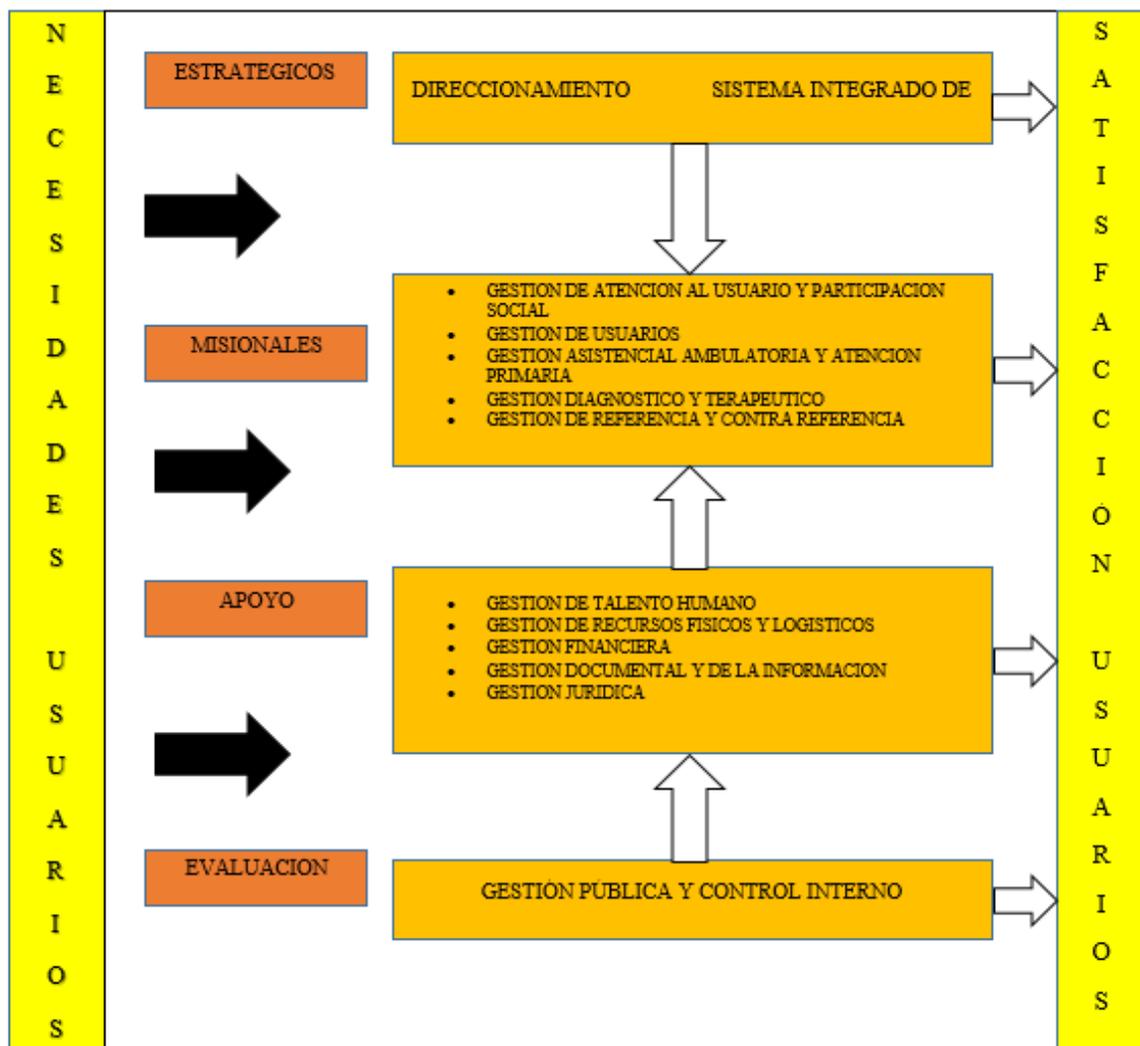
**COMPLEMENTARIEDAD:** La institución podrá prestar servicios correspondientes a niveles superiores, siempre y cuando la capacidad científica, económica, financiera y

administrativa se lo permita y atiendan debidamente el nivel que le corresponde, previa aprobación del Ministerio de Salud o la entidad que éste delegue, conforme a lo previsto en la Ley 10/90. Principios corporativos de la E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO.

### 1.7. MAPA DE PROCESOS

Ilustración 3

Mapa de procesos que posee la empresa para lograr su funcionamiento normal.



Elaboración propia con información del mapa de procesos del hospital san francisco de asís

## 1.8. POLÍTICAS DE CALIDAD

“La ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS, promueve la implementación de estrategias que permiten una atención segura a sus usuarios, protegiéndolos de riesgos evitables derivados de la atención en salud; estableciendo una cultura de seguridad la cual impacte de manera positiva mediante la disminución de incidentes y eventos adversos, el análisis de estos y la creación de barreras de seguridad que garanticen una atención en salud con calidad en todos los procesos de la entidad.”

## 1.9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (organigrama funcional)

La entidad se encuentra organizada de la siguiente forma:

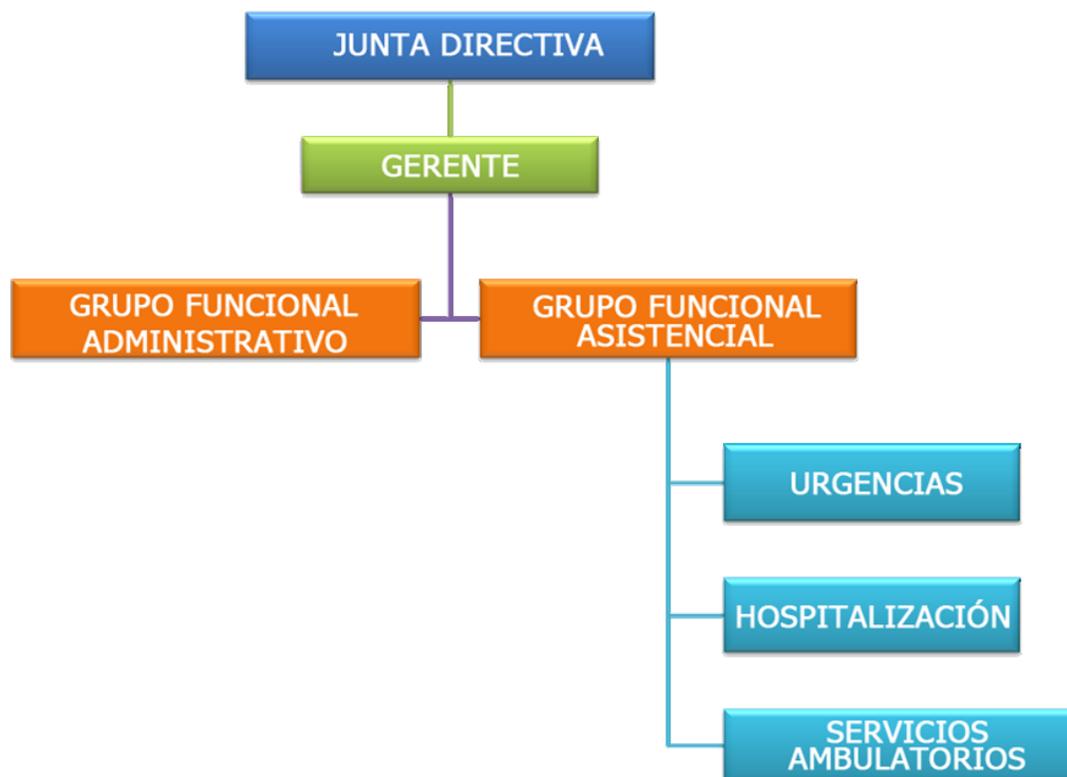


Ilustración 4  
Fuente: Página web

La E.S.E hospital san francisco cuenta con una estructura organización jerárquica donde tiene una unidad de mando conformada por la junta directiva seguido por la gerencia que acata las decisiones tomadas en la junta directiva y así las hace llegar a los grupos funcionales administrativos y asistenciales respectivamente, y sobre todo el funcionamiento correctivo de las áreas de urgencias, hospitalización y servicio ambulatorio para así lograr sus objetivos como empresa prestadora de servicios de salud.

### **1.10. ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD**

La E.S.E. hospital San Francisco, es una empresa social del estado que brinda atención integral en salud, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la comunidad orense.

Servicios que ofrece: (Francisco, 2019)

- ✓ Medicina general.
- ✓ Odontología.
- ✓ Laboratorio.
- ✓ Rayos X.
- ✓ Control Prenatal.
- ✓ Crecimiento y Desarrollo.
- ✓ Planificación Familiar.
- ✓ Vacunación.
- ✓ Control de Hipertensión.
- ✓ Citologías.
- ✓ Farmacia.
- ✓ Atención al joven

## 2. DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA DONDE REALIZO LA PRACTICA EMPRESARIAL O PASANTÍA

El área de Facturación urgencias de la E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro, cumple la función de facturar las historia medicas de los pacientes, ya sea por contratos de capitados o por contrato de eventos, dentro de esta existe un área (**auditoría de cuentas medicas**); que se encarga de realizar auditorías a las facturas de historias clínicas por evento, es decir la atención que se le brinda a los usuarios que no están en la base de datos del hospital, aquellos que no aparecen en el contrato de capitados y a los cuales no se le puede negar la atención medica por la ley 100 de 1993, estas atenciones generan costos y gastos que deben ser cobrados, en estos casos por radicado, es decir se auditan las historias para confirmar que estas cumplan con todos los soportes o requisitos estipulados por la resolución 3047 de 2008, para así realizar el radicado a las diferentes aseguradoras, donde el paciente está cotizando su salud.

### 2.1. ESTRUCTURA FUNCIONAL DE DEPENDENCIA (organigrama)

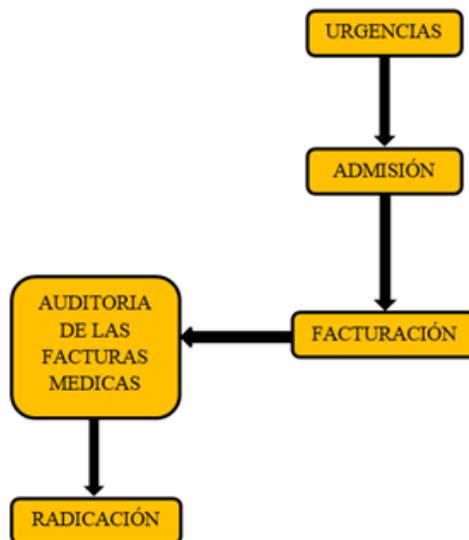


Ilustración 5. Organigrama área de facturación  
Fuente: Elaboración propia

## **PROCESO DE FACTURACIÓN:**

1. Cuando el paciente ingrese al servicio de urgencias, el vigilante debe direccionar al paciente o al familiar a la ventanilla del área de admisiones y facturación.
2. El admisionista o facturador le exigirá el documento de identificación y verificara en Adres y/o en base de datos.
3. Si el paciente aparece en la base de datos los servicios prestados serán facturados como capitados.
4. Si el paciente aparece en el Adres y no se encuentra en la base contratada, se procederá a solicitar código de atención o enviar anexo 2 dependiendo la EPS.
5. Si al verificar el paciente en Adres y este no tiene contrato con la E.S.E san francisco, se factura como evento y se procederá a solicitar código de autorización o enviar el anexo 2 antes de las 24 horas, que inician después de terminada la atención en el servicio; para estos casos el facturador debe imprimir el Adres, preguntar al paciente o acompañante, por el motivo que viene al servicio de urgencias y proceder a solicitar el código de autorización o enviar el anexo 2.

## **2.2. FUNCIONES DE LA DEPENDENCIA**

Las funciones de la dependencia corresponden a la facturación de las historias clínicas de cada paciente, ya sea por contrato de capitado o por contrato de evento del área de urgencias de la E.S.E hospital san francisco para así entregarlas al área de auditoría de cuentas médicas, cuya responsabilidad es facturar las administradoras tales como:

- ✓ Nueva EPS
- ✓ Cajacopi

- ✓ Comfacor
- ✓ Mutual ser (contributivo y subsidiado)
- ✓ Comparta
- ✓ Vinculados.
- ✓ Sanitas. EPS
- ✓ Fuerzas militares
- ✓ Policía nacional
- ✓ Adres
- ✓ ARL sura
- ✓ Seguros del estado
- ✓ Coosalud
- ✓ Salud vida
- ✓ Universidad de córdoba
- ✓ Sura EPS
- ✓ Famisanar
- ✓ Previsora
- ✓ Savia salud
- ✓ Coomeva
- ✓ Medicina integral
- ✓ Emdisalud
- ✓ Accidentes de tránsito (SOAT)
- ✓ Medimas

### **3. ACTIVIDADES REALIZAS DURANTE LA PRACTICA**

Las actividades realizas durante la práctica estuvieron dirigidas a la ayuda de la facturación de las historias clínicas personalmente las que pertenecen a los contratos de capitado que posee la entidad, en general las actividades que realice fueron:

- ✓ clasificar las historias clínicas dependiendo el tipo de contratación, ya sea de capitado o de evento.
- ✓ Verificar si las historias clínicas tiene toda la documentación requerida para su posterior facturación.
- ✓ Facturar las historias clínicas que hacen parte de los contratos de capitados a través del programa o sistema que posee la entidad.
- ✓ Hacer las relaciones de las cuentas médicas facturadas realizadas durante las horas laboradas.
- ✓ Comprobar que todas las cuentas médicas facturadas aparezcan en la relación de las facturas.
- ✓ Hacer entrega de las cuentas médicas facturadas y relacionadas al encargado del área de auditoría de cuentas médicas para su posterior revisión.

#### **3.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Primero que todo en los años 90, las personas de la alta sociedad que conformaban un porcentaje pequeño de la población, eran los únicos que tenían posibilidad de acceder a los servicio de salud por su accesibilidad de pago y contratación de un médico que atendiera a sus necesidades de salud. (Moreno, 1993) Por ende después de la creación de la ley 100 en 1993 la E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DE CIÉNAGA DE ORO fue creada con los

principios de cubrir y mejorar la salud de los habitantes del municipio de ciénaga de oro y así seguir avanzando en materia de salud, lo cual se vio obligada a abarcar más el territorio llegando con sedes en las veredas y corregimientos de este municipio. Con el paso del tiempo el hospital fue avanzando y así logrando nuevas metas hasta llevar acabo la afiliación de varias EPS del sector, y con ello cubriendo la demanda de más usuarios del servicio de la salud de este territorio.

Pero el aumento de la demanda de usuarios por parte de la afiliación de varias EPS y por la ley 100 de 1993 (reservado, 1993), que a través de esta ley no se le puede negar la atención a ninguna persona que solicite el servicio, género un crecimiento en la bases de datos de la E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO de ciénaga de oro – córdoba, la cual se vio obligada a tener que hacer ciertos procesos en el área de facturación que no logran ser eficaces y efectivos al momento de iniciar con la facturación, por eso al iniciar con la admisión del paciente ya se encuentran problemas, ya que el sistema el cual posee el hospital no es muy rápido lo que hace que el admisionista tenga una demora al hacer el ingreso del paciente y así genera unos cuellos de botella al momento de atención médica prestada, por lo que muchas veces no se atiende oportunamente el servicio demandado.

Lo que genera que atiendan al paciente sin la admisión (documento de ingreso del paciente) y cuando llega la historia clínica al área de facturación faltan documentos necesarios que son vitales para este proceso y por ende por esa falta de documentación, al momento de ser auditada para su posterior radicación tienen ciertas dificultades por falta de soportes que justifiquen el gasto de medicamentos y materiales e insumos utilizados en el paciente, así atrofiando el proceso del cobro a cada EPS.

Por lo que verificar cada proceso del área facturación de la E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO es muy importante para esta entidad, puesto que aquí se registran todos los gastos de uso médico que se les aplican a los pacientes, así documentando todo para su validación, la cual se puede demostrar que este proceso de facturación hace parte fundamental del proceso contable de la empresa junto con su procesos de auditoría de cuentas médicas, ya que su principal objetivo es verificar si cada gasto esta soportado adecuadamente y si en caso contrario esta en todo su derecho de rechazar o devolver esa historia clínica facturada.

Las dificultades o falencias encontradas en el día a día mediante la observación y análisis del trabajo en esta área, y por las quejas de algunos miembros de la entidad, son las mostradas a continuación:

- ✓ Mejorar el sistema para que sea más eficiente al momento de admisionar o facturar.
- ✓ Capacitar mejor a los admisioncitas para que puedan realizar estos procesos sin ningún inconveniente.
- ✓ Una mejor organización de las historias clínicas en la oficina de facturación para evitar pérdidas de los soportes de los suministros médicos aplicados a los pacientes.

### 3.2. PLAN DE TRABAJO

Tabla 1

<b>PLAN DE TRABAJO</b>	
<b>TITULO DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	Propuesta De Optimización Del Proceso De Facturación Urgencias De La E.S.E Hospital San Francisco De Ciénaga De Oro
<b>ENTIDAD</b>	E.S.E Hospital San Francisco De Asís

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Observar El Funcionamiento Del Área De Facturación Urgencias Para Elaborar La Implementación De Un Proceso Que Optimice El Proceso De Facturación Para Ser Más Eficaces Y Efectivos En Las Cuentas Médicas Realizadas.
<b>PROCESOS</b>	
<b>RECONOCIMIENTO DE LA EMPRESA Y DEPENDENCIA</b>	Llegada a la E.S.E, y colocación en el área a realizar la práctica la cual corresponde al área de facturación de servicio de urgencias.
<b>IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS QUE PRESENTA</b>	Después de realizar actividades en el área correspondiente y de la serie de información brindada se reconocen una serie de inconvenientes.
<b>RESULTADOS</b>	Realizar el análisis de toda la información encontrada y llevar cabo un informe final con una entrega al tutor académico para una orientación.

Elaboración propia

### 3.2.1. JUSTIFICACIÓN

La E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO es una entidad social del estado que se encarga de brindar atención integral de salud, así logrando mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio de Ciénaga de Oro, puesto que es la única unidad hospitalaria de este, cuyo objeto es trabajar bajo los principios de gestión, solidaridad y confianza; con un gran equipo de trabajo calificado para lograr satisfacer las necesidades de todos sus usuarios.

Por otro lado optimizar los procesos de facturación es de mucha importancia para que las entidades, como lo es en este caso la E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO se pueda mantener competitiva en este mercado. Sabiendo que la historia clínica es un documento

que posee la descripción escrita, clara, concisa y de forma muy organizada todos los datos, tantos personales, familiares y datos clínicos que permite conocer con exactitud el estado de salud del paciente.

El presente informe de práctica tiene como objetivo plasmar el análisis y la realización de la propuesta de optimización del proceso de facturación elaborado a la E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO, la cual presenta ciertos inconvenientes que atrofian el proceso de cobro para ese flujo de dinero entrante; así que optimizando todo este proceso desde la admisión del pacientes hasta la entrega de la cuenta médica a el área de auditoría de cuentas médicas, se busca mejorar la atención de la salud al paciente, mediante la confianza, legalidad y legibilidad de los datos que posee la entidad, para así lograr la facilidad del procesos de facturación en la empresa, además de que “la facturación es el registro, valorización y liquidación de los procedimientos actividades y consumos prestados a un paciente hospitalario o ambulatorio, para efectos de cobro que generen ingresos con los cuales se financiara la entidad”. (Zambrano, 2015)

Sin olvidar que la entidad también puede recaudar ingresos a través de la realización de los cobros de los procesos como lo son, los de glucometria e inyectología, lo cual al momento de hacer estos procesos se revisa la base de datos del hospital para ver si el paciente se encuentra en ella si es así el cobro pasara a la EPS, en caso contrario se le hará al mismo usuario, que tendrá que pagar en el lugar del admisionista; de otra forma, con esta propuesta presentada busca la agilización de los procesos para la eficacia del servicio, ya que como muy bien se sabe que esta empresa es una entidad social del estado que se debe atribuir en el compromiso de la atención medica; lo cual a través de esto se busca un mejor

beneficio, que va desde la mejora del sistema de la empresa, la capacitación de los admisionistas y organización de las historias clínicas.

Además que se atiende con más rapidez a los pacientes que vienen en busca del servicio de urgencias, porque así ahorran tiempo que permite una agilización en la atención y prestación del servicio, pero esto va acompañado de tener un personal bien preparado y capacitado en toda el área de urgencias para lograr una mejora total a los usuarios que lleguen a la E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro, y sobre todo que le facilita al facturador una mejor realización en este proceso para que no hayan tanto inconvenientes en las cuentas medicas al momento de su revisión en el área de auditoria y posterior radicación.

Como muy bien se refleja llevar acabo esto, mejora rápidamente el proceso de facturación, puesto que así el facturador tendrá menos complicaciones al momento de realizar las cuentas médicas, ya que las historias clínicas están más completas y mejor soportadas, es decir conteniendo toda la documentación requerida, inconveniente que se vería resuelto en la mejora del sistema y capacitación de los admisionistas.

Por último lograr una mejor organización en el área de facturación con las historias clínicas evitaría la perdida de los soportes de los suministros médicos aplicados al paciente. Esto es de suma importancia porque así ahorraría que las cuentas médicas realizadas y llevadas al área de auditorías sean devueltas por el auditor por falta de soportes que le dan validez a los gastos del paciente durante el servicio prestado en la E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO, “además que la falta de oportunidad en la generación y radicación de las cuentas médicas a las diferentes entidades con las cuales no tienen contrato actualmente, hace que los servicios prestados a los pacientes se estén demorando entre 20 y 30 días para

su cobro afectando directamente el flujo de caja, aspecto vital para la supervivencia, permanencia, crecimiento y en general sostenibilidad de la entidad” (C Álvarez & D Rodríguez, 2011).

### 3.2.2. METODOLOGÍA Y TRABAJO DE CAMPO

El presente trabajo de opción de grado en modalidad práctica empresarial se realizó bajo la metodología de recopilación de información otorgada por parte del personal laborante en la E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO, mediante un proceso de inducción y presentación ante las personas encargadas del área de facturación de la entidad, después de este paso se observaron las falencias encontradas y se procedió a la realización del diagnóstico de la empresa, así llegando a la propuesta de optimizar el procesos de facturación urgencias mediante la mejora del sistema (software), capacitación de los admisionistas y la mejor organización de las historias clínicas en el área de facturación para evitar la pérdida de soportes de suministros médicos aplicados al paciente.

### 3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 2

N°	ACTIVIDADES	TIEMPO (SEMANAS)										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Llegada a la entidad (E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS)	X										
2	Ubicación en la dependencia en la entidad.	X	X									
3	Inicio de las actividades encargadas.		X									

4	Averiguación de la información correspondiente, a través de la observación y preguntas a trabajadores de la entidad.			X			X	X		X	X		
5	Identificación de problemas encontrados en el área asignada.							X					
6	Entrega de información encontrada al tutor académico.							X					
7	Entrega de los capítulos 1 y 2 del informe.									X			
8	Presentación de las correcciones del capítulo 1 y 2, y entrega del informe completo.											X	
9	Aprobación por parte del tutor académico.												X
10	Entrega del informe final a la universidad.												X

Elaboración propia

### 3.4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES

Primero que todo se inició con la asignación en el área de trabajo por parte de la jefa del área de talento humano, para presentarme con los distintos trabajadores del área correspondiente, donde a simple vista se vio que el área de facturación u oficina es muy pequeña; después de asignación se empezó con la explicación de las actividades que se realizan en las horas laborales y que hacen parte de todo el proceso de facturación.

Luego de conocer las actividades que se realizan en facturación se empezó a facturar las cuentas médicas que hacen parte de contrato de capitado bajo la supervisión del tutor de la entidad, donde me explicaba todos los pasos y todos los procesos que se hacen en

facturación, posteriormente se inició con la búsqueda de la información para así encontrar las falencias que posee el área con respecto a su funcionamiento y así comenzar con una propuesta de mejoramiento que ayude con las falencias encontradas.

Después de llevar muchos avances en la propuesta de mejoramiento a través de la presentación de un informe dividido en tres capítulos, y se hacen entrega al tutor académico el capítulo uno y dos para una revisión para luego hacer unas respectivas correcciones y de esa forma continuar con el tercer capítulo y terminar el informe para otra revisión por parte del tutor académico antes de la entrega final a la universidad.

#### **4. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

Después de haber realizado las prácticas empresariales en el área de facturación urgencias de la E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS de Ciénaga de Oro – Córdoba, durante un tiempo establecido y de esta manera haber identificado una serie de procesos en los cuales observe que se pueden mejorar y de esta forma puedo proponer las siguientes mejoras:

La implementación de la propuesta de optimización de los procesos de facturación urgencias de la E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO, la cual está centrada en la búsqueda de la eficacia y eficiencia del procesos de facturación, por lo que le he recomendado a la E.S.E, principalmente a las tres áreas que hacen parte de todo el procesos de facturación como lo son; admisión, facturación y auditoría de cuentas médicas; en la mejora del sistema (software) que posee la entidad para la realización de los procesos de facturación, con la finalidad de ahorrar tiempo al momento de hacer estos pasos y evitar los cuellos de botellas en cada área correspondiente de facturación, también se le recomendó hacer capacitaciones

a los admisionistas para que así no dejen las historias incompletas en el caso de las que son de contrato de evento, ya que en ciertos casos por no saber pedir el código, o anexo técnico 2 dejan las historias incompletas lo que al momento de facturarlas no se puede realizar este proceso por falta de esos datos y por ende esto atrofia el proceso de auditoría de las cuentas médicas evitando el proceso de radicación y cobro de estas mismas.

Sin dejar de lado el cobro de las glucometrias e inyectologías que son otras forma de recaudo de ingresos importantes de la entidad por parte del área de facturación; Además, se le recomendó una mejor organización de las historias clínicas en el área de facturación para evitar la pérdida de los soportes de suministros médicos de los pacientes y no tener inconvenientes en el área de auditoría, y no devuelvan cuentas medicas por falta de documentos y queden archivadas sin ser cobradas, por lo que esto genera una pérdida de dinero entrante a las E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS.

#### **4.1. CUADRO DE MANDO INTEGRAL**

El cuadro de mando integral (CMI) también conocido como dashboard, es una herramienta de control empresarial que permite establecer y monitorizar los objetivos de una empresa y de sus diferentes áreas o unidades. También se puede considerar como una aplicación que ayuda a una compañía a expresar los objetivos e iniciativas necesarias para cumplir su estrategia; para crear un CMI óptimo, las empresas deben establecer un sistema de indicadores (KPIs) para facilitar su toma de decisiones y tener el control de sus objetivos a través de la legibilidad visual combinada con los datos de interés necesarios para la organización. Se requiere un sistema completo de análisis para llevar a cabo ese proceso. (brand chats, 2014)

Tabla 3

<b>CUADRO DE MANDO INTEGRAL</b>					
<b>Perspectiva</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Indicador</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsables</b>
<b>Financiera</b>	Aumentar los ingresos de la entidad para un mejor funcionamiento.	Preparar con toda la documentación las cuentas médicas, radicado de todas EPS y cobrarla glucometria e inyectologia.	Incremento de los ingresos al hospital por parte del área de urgencias.	60%	Personal del área de auditoria cuentas médicas.
<b>Clientes</b>	Atención oportuna a los usuarios para satisfacer sus necesidades.	Realizando rápidamente y eficientemente la admisión del paciente.	La atención oportuna y satisfactoria de los usuarios.	70%	Admisionistas del área de urgencias.
<b>Procesos</b>	Asegurar la calidad del proceso de facturación urgencias para la eficiencia de esta área.	Llevando a cabo mejoras en el sistema (software) para una respuesta más rápida del programa.	Comportamiento del proceso de facturación día a día.	80%	Ingeniero de sistemas de la entidad.
<b>Aprendizaje y crecimiento</b>	Capacitar mejor a los admisionistas para hacer más rápido la atención del paciente.	Dictar cursos del manejo del sistema y de los pasos de admisionar para evitar inconvenientes.	Reflejo del trabajo diario de los admisionistas.	50%	Área de talento humano de la entidad.

Elaboración propia

Esto nos brinda una información completa para ver reflejada las mejoras en el área de facturación, por lo que viendo lo desde la perspectiva financiera tiene un objetivo que es aumentar los ingresos de la entidad para un mejor funcionamiento, utilizando una estrategia de preparar con toda la documentación las cuentas médicas y radicar en todas EPS, lo cual indica un incremento en los ingresos al hospital por parte de área de urgencias para cumplir con una meta del 60% a cargo de la responsabilidad del área de auditoría de cuentas médicas; desde la perspectiva de los clientes cuenta con un objetivo de atención oportuna a los usuarios para satisfacer sus necesidades, utilizando una estrategia que realice rápidamente y eficientemente la admisión del paciente, lo que indica la atención oportuna y

satisfactoria de los usuarios para así cumplir con una meta del 70% a cargo de la responsabilidad de los admisionistas del área de urgencias; desde la perspectiva de los procesos se trabaja con un objetivo de asegurar la calidad del proceso de facturación urgencias para la eficiencia de esta área, utilizando una estrategia que Lleve a cabo mejoras en el sistema (software) para una respuesta más rápida del programa, que indica el comportamiento del procesos de facturación día a día para llevar a cabo el cumplimiento de una meta del 80% bajo la responsabilidad del ingeniero de sistemas de la entidad y por ultimo visto desde las perspectiva del aprendizaje y crecimiento trabaja con un objetivo de capacitar mejor a los admisionistas para hacer más rápido la atención del paciente, llevando a cabo una estrategia de dictar cursos del manejo del sistema y de los pasos de admisionar para evitar inconvenientes, que indica el reflejo del trabajo diario de los admisionistas, cumpliendo con una meta del 50% bajo la responsabilidad del área de talento humano.

## CONCLUSIONES

Finalmente después de haber terminado con el tiempo de prácticas empresariales y llevar acabo el presente informe, se culmina de la mejor forma, ya que los conocimientos prácticos y teóricos adquiridos en todo este proceso son de mucha ayuda, por lo que haber realizado estas pasantías en la E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS de Ciénaga de Oro – Córdoba fue un gran logro debido a que esta práctica aporta mucho para mi formación profesional como un buen comienzo.

Al culminar con este proceso se logra un gran aprovechamiento en cuanto al desenvolvimiento en el área laboral, puesto que todo esto ayuda a fortalecer una gran variedad de herramientas que serán de mucha importancia para el futuro inmediato, para así tener las actitudes y aptitudes adecuadas para la apropiada adaptación en el medio a laboral o trabajar.

En esta situación y con referencia a los objetivos planteados, se puede afirmar que; se logró llevar a la práctica todas las habilidades y destrezas adquiridas durante todo el proceso educativo en la universidad, así logrando aprender nuevos conocimientos que se iban presentando en el desarrollo de las actividades en la pasantía, pero sobretodo se cumple con todas las actividades asignada por la misma entidad, respetando sus reglamentos y responsabilidades respectivamente.

Para concluir, la realización de esta pasantía me permitió una realimentación de temas de interés que complementan mi aprendizaje para la vida profesional, por ello considero que las actividades realizadas en la entidad me dan una visión de lo teórico y la vida real, donde sin lugar a duda se ve claro la involucración de la teoría con lo plano laboral de la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

Terminada las pasantías y la realización total del informe, se considera interesante mejorar sobre otros aspectos relacionados con la facturación y se propone:

- Capacitar al personal médico (médicos y enfermeras) para que sepan utilizar el programa de facturación del hospital y así puedan hacer las historias clínicas sistematizadas y evitar pérdidas de soportes.
- Realizar el proceso de la radicación de forma electrónica para así evitar mucho papeleo que enredan la oficina y el atraso del cobro a cada EPS correspondiente de sus usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

brand chats. (23 de 04 de 2014). *La importancia de los cuadro de mando* . Obtenido de La importancia de los cuadro de mando : <http://www.brandchat.com/es/2014/04/23/la-importancia-de-los-cuados-de-mando-cmi/>

C Álvarez & D Rodríguez. (2011). *Optimización del proceso de facturación de la fundación homi - hospital de la misericordia de bogotá, D.C.* Bogotá.

Francisco, H. S. (2019). *E.S.E Hospital San Francisco*. Obtenido de E.S.E Hospital San Francisco: <http://www.esehsf.gov.co/>

Moreno, G. (1993). *Ley 100 de 1993*. scribd.

reservado. (1993). *Ley 100 de 1993 - secretaria del senado. Ley 100 de 1993 - secretaria del senado* (pág. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0100\\_1993.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html)). Bogota : Casa editorial Ltda.

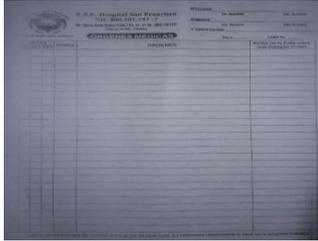
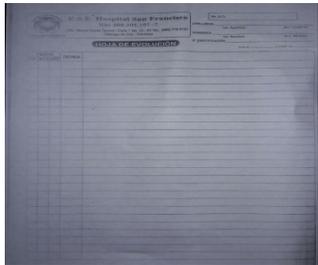
Zambrano, L. P. (2015). *Propuesta De Mejoramiento Del Proceso De Facturación En El Centro De Salud E.S.E Santa Cruz*. Nariño: Biblioteca urdenar.

# ANEXOS

## Documentación requerida en la historia clínica o cuentas médicas.

Tabla 4

<p><b>Epicrisis</b></p>	 <p>Formulario de Epicrisis del Hospital San Francisco. Incluye campos para datos personales (nombre, edad, sexo, fecha de nacimiento, nacionalidad, procedencia, estado de civilización, tipo de población, teléfono, hora), antecedentes (patológicos, quirúrgicos, alergias, infecciones, medicamentos, enfermedades crónicas, hábitos de vida, antecedentes familiares), y secciones de examen físico (cardíaco, pulmonar, abdominal, genitales externos, neurología, dermatología) y diagnóstico (síndrome, diagnóstico de ingreso, diagnóstico).</p>
<p><b>Hoja de control de líquidos</b></p>	 <p>Formulario de control de líquidos del Hospital San Francisco. Incluye una tabla para registrar la ingesta y salida de líquidos por día y turno (matutino, vespertino, nocturno). Campos para: Ingesta (agua, leche, fórmula, jugos, otros), Salida (orina, heces, sudor, otros), y Observaciones adicionales.</p>
<p><b>Hoja de control de signos vitales</b></p>	 <p>Formulario de control de signos vitales del Hospital San Francisco. Incluye una tabla para registrar signos vitales (TA, Pulso, Respiración, S, Peso) por día y hora. Campos para: Nombre, Apellidos, Cama, Habitación, Fecha, Sexo, Mes, Año, y Firma.</p>

<p><b>Hoja de medicamentos</b></p>	
<p><b>Hoja de evolución</b></p>	
<p><b>Hoja de nota de enfermería</b></p>	
<p><b>Hoja de consentimiento</b></p>	

## Imágenes del sistema (software) que tiene la E.S.E

