MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS EN LA RADICACIÓN DE CUENTAS MÉDICAS EN CLINICA DE TRAUMAS Y FRACTURAS ESPECIALISTAS ASOCIADOS S.A, 2022.

KEVIN FARIK MARTINEZ GUZMAN

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD

MONTERIA, CÓRDOBA

2022 - 2

MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS EN LA RADICACIÓN DE CUENTAS MÉDICAS EN CLINICA DE TRAUMAS Y FRACTURAS ESPECIALISTAS ASOCIADOS S.A, 2022.

KEVIN FARIK MARTINEZ GUZMAN

Trabajo de grado Práctica Empresarial para optar el título de Administrador en Salud

Directora: Enalbis Esther Espitia Cabralez, M.Sc., en Administración de Organizaciones.

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
MONTERÍA, CÓRDOBA
2022-2

NOTA DE ACEPTACIÓN:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Firma del presidente del Jurado

_____

Firma del Jurado

_____

Firma del Jurado

Montería,19 de diciembre de 2022

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo principalmente a Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta. A mis padres, por todo su amor y por motivarme a seguir adelante para poder alcanzar cada logro, que no son solo mis logros, también es de ellos porque sin su ayuda no estaría en el lugar que me encuentro, fueron mi motor al estar siempre ahí para apoyarme en todo lo que necesité en el transcurso de mi carrera profesional y la vida. También a mis amigos y compañeros, por brindarme su apoyo moral en esas noches que tocaba investigar.

Y, finalmente, a los que se encargaron de inculcar conocimiento en mí, mis profesores. Por enseñarme lo bello de mi carrera, que además de formarme como profesional, me formaron como una mejor persona, con su actitud lograron que tomará más impulso para ser quien soy.

AGRADECIMIENTOS

Agradecer primordialmente a Dios por la vida y la salud, por haberme otorgado a a mi padre Farik Antonio Martínez Rodríguez y a mi madre Nubis Guzmán Cordoba que fueron mi base desde el inicio al fin, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplos de humildad, superación y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo, gracias por fomentar en mi ese deseo de superación y de triunfo en la vida, sin ellos no sería quien soy hoy en día.

A los docentes del programa de Administración en Salud por aportar cada uno ese granito de arena en mi carrera profesional, sus palabras fueron sabias, sus conocimientos rigurosos y precisos, a ustedes mis profesores, les debo mis conocimientos que llevaré conmigo en mí transitar profesional.

A la Clínica Especialistas Asociados S.A de Traumas y Fracturas que me dieron su tiempo, conocimiento y su cooperación para ayudarme en mi formación. Finalmente, el apoyo y los consejos de mis amigos, que fueron fundamentales para la elaboración del trabajo.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 13

2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA INSTITUCIÓN 15

3. ASPECTOS CORPORATIVOS 17

Misión 17

Visión 17

3.1 PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS 17

3.2 POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN 18

3.3 POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE 19

3.4 DERECHOS DE LOS PACIENTES 19

4. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA Y UNIDAD FUNCIONAL 21

4.1 MAPA DE PROCESOS 21

4.2. ORGANIGRAMA 22

4.3. ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA-ORGANIGRAMA –MAPA DE PROCESOS DE LA INSTITUCIÓN 23

4.4. RADICACIÓN DE CUENTAS MÉDICAS 24

5.1 MARCO TEORICO 25

5.2 MARCO CONCEPTUAL 27

5.3 MARCO LEGAL 31

5.4. MARCO DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS 33

6. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS 36

6.1 GENERAL **36**

6.2 ESPECÍFICOS **36**

7. METODOLOGÍA **37**

7.1TIPO DE PRÁCTICA **37**

7.2. Procedimientos **37**

7.3. INTERVENCIÓN REALIZADA **37**

7.4. RECURSOS UTILIZADOS **37**

8. NECESIDAD DETECTADA **39**

9. RESULTADOS OBTENIDOS **40**

9.1 REALIZAR UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA UNIDAD FUNCIONAL ASIGNADA A TRAVÉS DE UNA MATRIZ DOFA. **40**

9.2 LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTO DE LA RADICACIÓN DE CUENTAS **41**

9.3 REDISEÑO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RADICACIÓN DE CUENTAS 41

9.4 Ejecutar procedimientos, actividades y tareas asignadas. **43**

9.5 Diseñar TRD **44**

10. CONCLUSIONES **47**

11. RECOMENDACIONES **48**

12. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS **49**

13. ANEXOS **53**

13.1 PRACTICAS **53**

LISTA DE FIGURAS

pág.

Ilustración 1. Ubicación Clínica Traumas y Fracturas **15**
Ilustración 2. Mapa de procesos de la Clínica de Traumas y Fracturas – Especialistas Asociados S.A. **21**
Ilustración 3. Organigrama de la Clínica de Traumas y Fracturas – Especialistas Asociados S.A. **22**
Ilustración 4. Oficina de Radicación de cuentas. **25**
Ilustración 5. Organización de TRD. **45**

LISTA DE TABLAS

pág.

Tabla 1. Marco legal. **31**
Tabla 2. Matriz DOFA ¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3. Descripción de actividades ejecutadas **43**

LISTA DE ANEXOS

pág.

Practica 1 53
Practica 2.....54

RESUMEN

En el presente informe se describe el diagnóstico y propuesta de mejora en el procedimiento de radicación de cuentas médicas de una empresa prestadora de salud de II, III y IV nivel de complejidad de la ciudad de Montería, 2022. La actualización del procedimiento tiene como objetivo la optimización del mismo en términos de aumento de la producción, reducción de costos y tiempos y aumento de la calidad y de la satisfacción de las entidades responsables de pago. La mejora debe ser continua ya que busca la actualización de sus procedimientos, por ello, se realizó un diagnóstico a través de matriz DOFA, en la que se resalta como oportunidad de mejora la actualización del procedimiento de radicación de cuenta y el inicio de la Tabla de Retención Documental (TRD), por lo que se realizó un levantamiento y actualización de procedimientos, revisión y ajustes para la aprobación. Con relación a la TRD, se creó en un Drive de acceso institucional para el área, creando carpetas con series y subseries. Se concluye que es necesario actualizar los procedimientos para mantener la productividad y rendimiento en los steakholders de la institución.

Palabras clave: Radicación, procesos, procedimiento, tabla de retención documental, facturación.

ABSTRACT

This report describes the diagnosis and proposal for improvement in the procedure for filing medical accounts of a health provider company of II, III and IV complexity level of the city of Monteria, 2022. The updating of the procedure is aimed at its optimization in terms of increased production, cost and time reduction, and increased quality and satisfaction of the entities responsible for payment. The improvement must be continuous since it seeks to update its procedures, therefore, a diagnosis was made through the SWOT matrix, in which the outdated account filing procedure and the lack of the Table are highlighted as an opportunity for improvement. of Documentary Retention (TRD), for which a survey and update of procedures, review and adjustments for approval was carried out. Regarding the TRD, it was created in an institutional access Drive for the area, creating folders with series and subseries. It is concluded that it is necessary to update the procedures to maintain productivity and performance in the institution's steakholders.

Keywords: Filing, processes, procedure, document retention table, billing.

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad de Córdoba, ubicada en la ciudad de Montería, ofrece el programa de Administración en Salud, este a su vez oferta como Opción de Grado la Práctica Empresarial (PE), para obtener título de profesional de Administrador en Salud.

En este escenario corresponde realizar la PE en la Institución Prestadora de Salud (IPS) Especialistas Asociados S.A Clínica de Traumas y Fracturas, la cual presta servicios de II, III, IV nivel de complejidad. Su organización está dada por la gestión de procesos dentro de los cuales están los estratégicos, misionales y de apoyo, en estos últimos se encuentra el proceso de facturación adscrito al área financiera y administrativa. Durante el desarrollo de la Practica Institucional se evidencio desactualización en el proceso de Radicación de Cuentas y la falta de la Tabla de Retención Documental (TRD).

El área de organización y radicación de cuentas se basa en organizar facturas, estas se clasifican por medio de los servicios de radicación que soliciten las entidades, validando los soportes correspondientes para la buena gestión del cobro a los responsables del pago, tales como EPS, Entes Territoriales, aseguradoras (ARL, Pólizas, SOAT, ADRES).

El objetivo planteado en la PE fue la actualización del procedimiento de radicación de cuentas y la estructuración de la tabla de retención documental (TRD). Procedimientos de suma importancia para el área de radicación de cuentas.

La normalización es importante porque se encarga de instaurar criterios de calidad en los procedimientos del área, los cuales cumplen la función de ayudar a comprender de manera correcta como se maneja, además en la gestión de

procesos garantiza la calidad y eficiencia de los productos entregados. Al tener los procedimientos actualizados se le da valor agregado, se mantiene la información actualizada para la toma de decisiones, la comprensión del proceso por parte del equipo y documentación actualizada disponible para las partes interesadas del contexto interno.

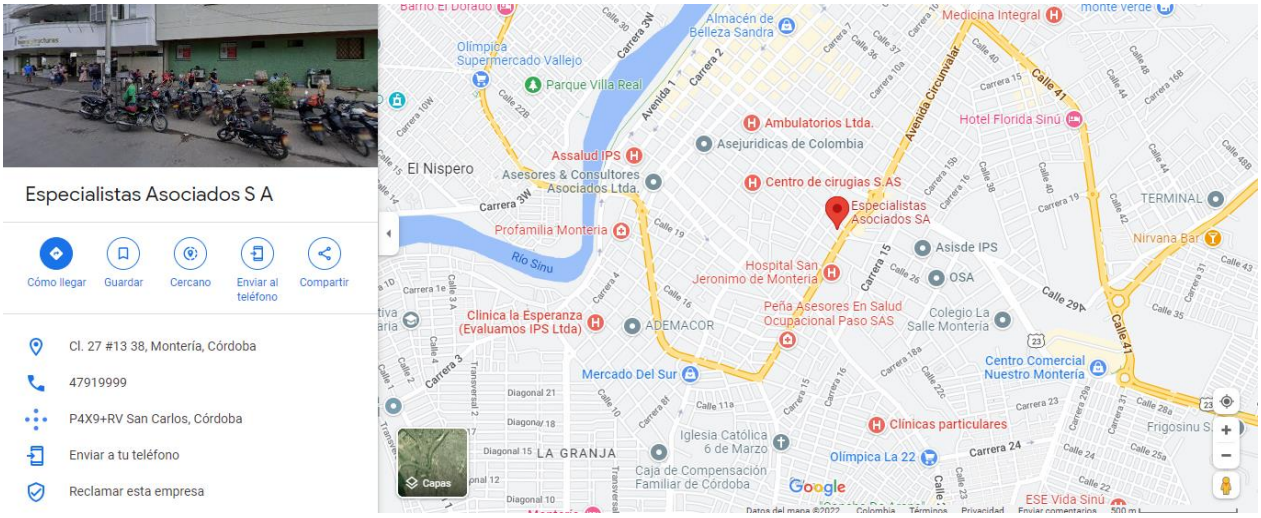
Al ejecutar la PE, como estudiante se fortalecen las competencias en la aplicación de conocimientos y adquisición de destrezas y habilidades en el desempeño administrativo en el contexto real de una IPS.

El informe refleja los procedimientos desarrollados para actualizar uno de los procedimientos del área de radicación de cuentas que es de vital importancia para el flujo de trabajo en la oficina y el inicio de implementación de la TRD que es necesaria ya que es un instrumento archivístico, que identifica la producción documental y la clasifica de acuerdo a la estructura orgánico - funcional, se encarga de la ordenación de los expediente y su retención y disposición final proveniente de la valoración documental por cada una de las agrupaciones; todo este se logró aplicando los diversos conocimientos adquiridos durante la trayectoria académica e institucional.

2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA INSTITUCIÓN

El escenario donde se llevan a cabo las practicas se encuentra en la Cll. 27 #13-38, ubicada en el municipio de Montería, departamento de Córdoba. Como se mostrará en la siguiente imagen.

Ilustración 1. Ubicación Clínica Traumas y Fracturas



Fuente: Google Maps.

La sociedad se constituyó el 27 de agosto del 2001 mediante escritura pública No. 802 de la Notaria Tercera de Montería bajo el nombre de IPS Clínica de Fracturas Dr. Ulises Herrera Sánchez Ltda. En honor al Dr. Ulises Herrera Sánchez, medico ortopedista y principal gestor del proyecto, quien fallece en un accidente de tránsito el día 18 de Julio de 2001, se le asigna a esta institución el nombre Clínica de Traumas y Fracturas - Ulises Herrera Sánchez.

Se transformó en Sociedad Anónima el día 10 de julio del 2003 con la escritura No. 885 de la misma Notaria con el nombre de Especialistas Asociados S.A. registrando su establecimiento de comercio como Clínica de Traumas y Fracturas Ulises Herrera Sánchez, dando inicio sus actividades el día 4 de agosto de 2004.

Cuatro años después de iniciar sus actividades, se abren la Unidad de Consulta Externa Especializada 11 de diciembre de 2008, en la calle 26, y el servicio de Rehabilitación 15 de diciembre de 2008 con el fin de darle continuidad a la atención del paciente. (Traumas y Fracturas, s.f.)

3. ASPECTOS CORPORATIVOS

Misión

Existimos para satisfacer las necesidades de salud en el departamento de Córdoba y sus zonas de influencia prestando servicios médicos con énfasis en la atención integral del trauma, a partir del conocimiento y tecnología eficiente, segura, de alta calidad y respetuosa de la dignidad humana, provista por un talento humano y procesos en mejoramiento continuo, qué aseguran una operación rentable para los accionistas y de esta manera, poder generar bienestar social en nuestra comunidad.

Visión

En el año 2020, la clínica de traumas y fracturas será el principal centro de referencia a nivel regional para el manejo integral de pacientes con trauma, reconocida por su tecnología, responsabilidad social y ambiental, asegurando el mejoramiento continuo en el cumplimiento de estándares de acreditación. (Traumas y Fracturas, s.f.)

3.1 PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

Respeto: Actitud de consideración frente a las diferencias del ser humano como autor de opciones y acciones en beneficio propio e institucional, que genere optimización en la prestación del servicio.

Verdad: Actuación con rectitud y sentido de pertenencia sin causa de perjuicio y con respeto a los derechos de los usuarios internos y externos.

Igualdad: Distribución justa e imparcial en el cumplimento de los derechos de los usuarios.

Confianza: Convicción recíproca del accionar ético en las situacionespresentadas generando seguridad, tranquilidad y satisfacción hacia nuestros usuarios.

(Trumas y Fracturas, s.f.)

3.2 POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

La Clínica de Traumas y Fracturas, en su enfoque hacia el mejoramiento continuo, orienta sus acciones a partir de la humanización del servicio, siendo pilar fundamental para ello la calidad de su talento humano.

Desde el direccionamiento general, se fomenta el cumplimiento de los valores y principios corporativos, creando con ellos actitud de servicio humano, confidencialidad, trato digno y escucha activa, logrando de esta manera una prestación de salud con calidad y calidez humana. La institución se compromete a respetar las diferencias culturales, espirituales y sociales de nuestros usuarios, al igual que la autonomía de cada paciente.

3.3 POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

La Clínica de Traumas y Fracturas en pro de la mejora continua de la calidad en la atención de nuestros usuarios, adopta la siguiente política de calidad y seguridad del paciente: garantizar a nuestros usuarios un servicio seguro, con los más altos índices de calidad posibles, haciendo énfasis en la oportunidad de la atención, en el respeto, la información y la utilización de la evidencia científica en los tratamientos ofrecidos, para buscar una adecuada recuperación de la salud, construyendo confianza y generando satisfacción con la atención recibida.

3.4 DERECHOS DE LOS PACIENTES

Todo paciente de la Clínica de Traumas y fracturas, sin importar raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas, preferencias sexuales, posición económica o condición social, tiene derecho a: Un trato personalizado y digno. Una comunicación plena clara con el personal médico asistencial, apropiado a sus condiciones psicológicas, culturales y nivel educativo.

- Revisar y recibir explicación acerca de los costos generados por la prestación del servicio.
- A presentar inquietudes, sugerencias y reclamaciones sobre la atención recibida en la institución.
- Mantener la confidencialidad sobre su estado de salud y el contenido de la historia clínica.
- Solicitar una segunda opinión con profesionales de la Institución, en caso de inconformidad con atención recibida.

- A recibir y rehusar apoyo espiritual o psicológico, cualquiera que sea el culto que profese.
- Elegir que visitantes se reciben durante su estancia en la Institución.
- Causar la alta voluntaria en todo momento, tras firmar el documento correspondiente.
- Decidir si participa o no en investigaciones realizadas por la institución, luego de recibir información acerca de los beneficios y riesgos.

4. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA Y UNIDAD FUNCIONAL

Para el adecuado funcionamiento, tiene organizados internamente su estructura a través del organigrama y el mapa de procesos, tal como se evidencia a continuación.

4.1 MAPA DE PROCESOS

En la ilustración 2, se observa el mapa de procesos de la institución, los cuales están estructurados como procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

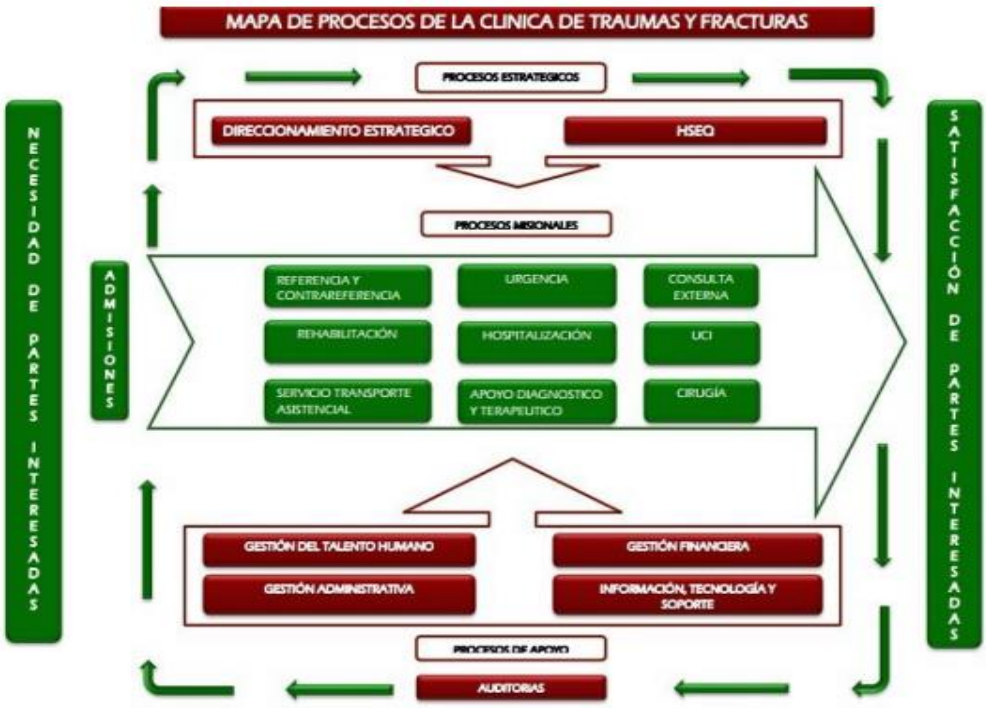


Ilustración 2. Mapa de procesos de la Clínica de Traumas y Fracturas – Especialistas Asociados S.A.

Fuente: Pagina web institucional

4.2. ORGANIGRAMA

En la ilustración 3, se observa el organigrama de la institución, el cual permite analizar de manera ordenada todas y cada una de las estructuras de la organización.

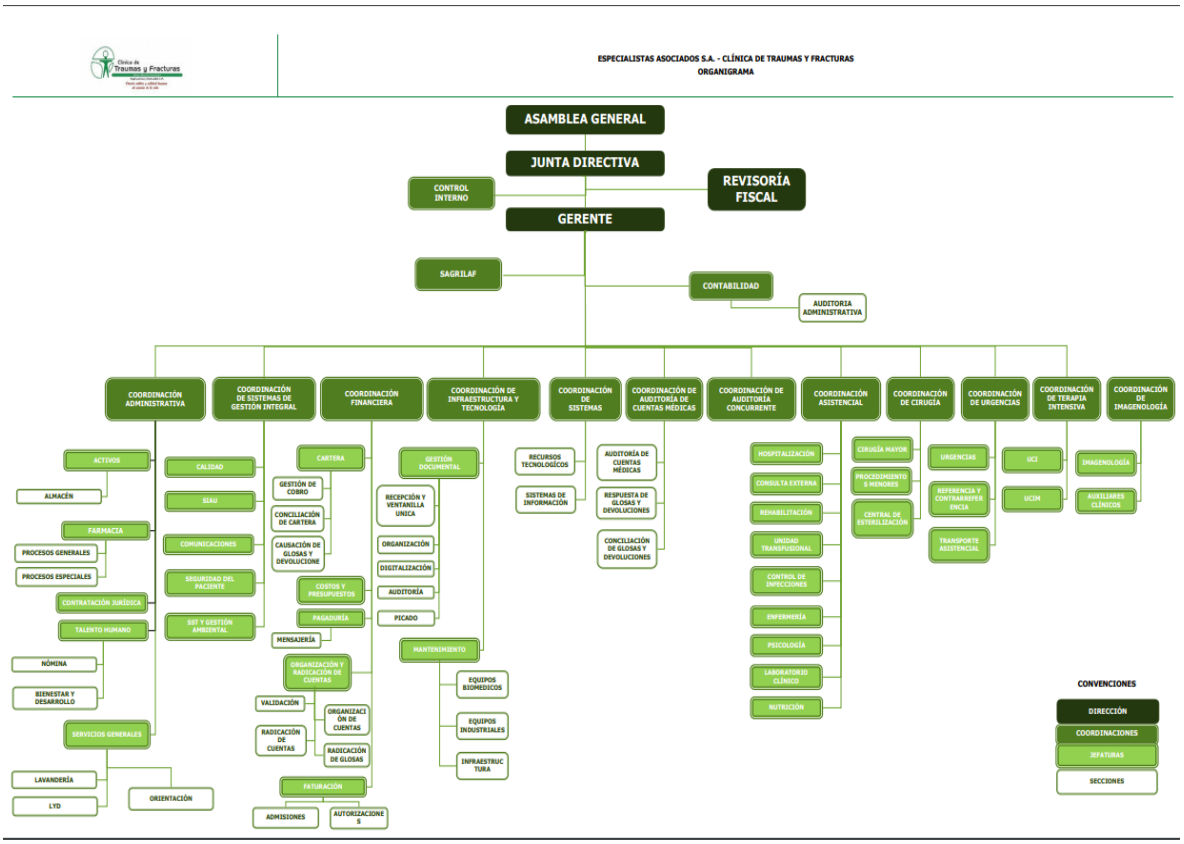


Ilustración 3. Organigrama de la Clínica de Traumas y Fracturas – Especialistas Asociados S.A.

4.3. ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA-ORGANIGRAMA –MAPA DE PROCESOS DE LA INSTITUCIÓN

La Clínica de Traumas y Fracturas, de acuerdo a su objetivo principal de brindar servicios con los más altos indicadores de calidad a los usuarios. Define en su plataforma estratégica la misión, visión, valores y principios corporativos, políticas, mapa de procesos y organigrama, todo esto para entender el funcionamiento de la clínica y para plasmar los objetivos y establecer las metas a cumplir.

La misión describe el motivo o la razón de ser de la clínica, se enfoca en los objetivos que esta debe cumplir. Los principios y valores corporativos se refieren a las creencias y convicciones que influyen decisivamente en el comportamiento de los miembros de la institución. Estos principios orientan y determinan cómo los miembros perciben y manejan los problemas que se presentan para así poder optar por la mejor decisión. El mapa de procesos establecido muestra cada actividad y recursos interrelacionados para todos los procesos de la institución. Cuenta con tres procesos esenciales: Un proceso estratégico, un proceso misional y por último se encuentra un proceso de apoyo, para identificar las necesidades y lograr la satisfacción de partes interesadas. Su organigrama inicia desde la asamblea general, siguiendo la junta directiva que se encarga del control interno y la de revisoría fiscal, sigue el gerente que se encarga de la contabilidad y el sagrilaf y funcionarios de cada proceso, lo que conlleva a una adecuada realización de funciones y a un buen clima organizacional.

4.4. RADICACIÓN DE CUENTAS MÉDICAS

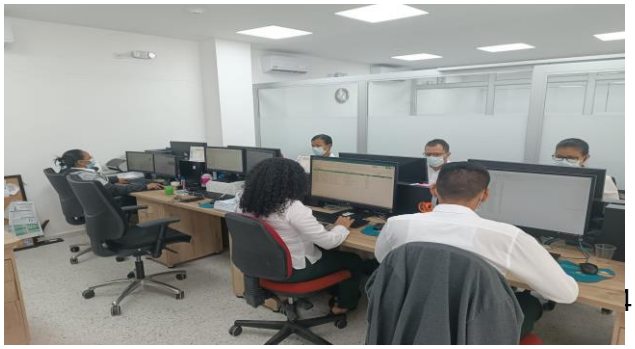
Esta área está constituida por el personal encargado de realizar las diferentes funciones. Cada persona tiene asignada una parte específica de lo que ha de realizar, es importante que las tareas asignadas puedan ser realizadas por el trabajador, adaptándose a su interés, habilidades y experiencias.

Infraestructura física: Instalaciones amplias, con diseño de puestos de trabajos, buena iluminación, buena temperatura, sistemas eléctricos protegidos para la seguridad de los empleados, sillas ergonómicas

Equipos y materiales de trabajo: Cada funcionario tiene asignado en su puesto de trabajo un computador de escritorio en excelentes condiciones con sistema operativo en el que tienen instalados los software de dinámica gerencial y acceso a drive y pagina web institucional

Talento humano: Cuenta con un coordinador del área con perfil profesional de Administradora en Salud, 3 Armadores de Cuentas, 2 Auxiliares de Radicación, 1 Generador de los Registros Individuales de Prestación de Servicios de Salud (RIPS), 1 funcionario encargado de la radicación de glosas y 1 funcionario asignado a subir a las cuentas de cobros. Se evidencia que existe buen trabajo en equipo, liderazgo, respeto, buenas relaciones interpersonales y buena comunicación.

Procedimientos: Están documentados y se encuentran en el repositorio institucional.



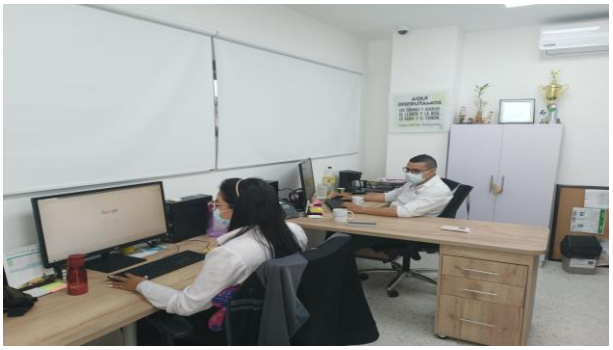


Ilustración 4. Oficina de Radicación de cuentas.

5. MARCO REFERENCIAL

En este capítulo se presentará el marco referencial sobre los aspectos generales del proceso de radicación de cuentas y la tabla de retención documental, con el objetivo de generalizar los conceptos que sirven de base en este informe.

5.1 MARCO TEORICO

La radicación de las cuentas para cobro es el último paso del proceso de preparación y presentación de cuentas a cobrar. Mediante este procedimiento, se notifica a la empresa o entidad responsable de pago, respecto a la deuda - obligación que por concepto de prestación de servicios ésta tiene con la IPS.

Pese a la simplicidad del procedimiento es necesario resaltar que este no se limita a hacer entrega de unos documentos en una empresa, sino que es necesario:

- Asegurarse de la recepción de la documentación. Dejar constancia escrita del recibido y aceptación de la cuenta de cobro.
- Obtener constancia de la fecha de entrega de la cuenta de cobro. Dato importante para verificar el cumplimiento o incumplimiento de los plazos establecidos.
- Conocer los números de radicación o identificación interna.
  Martínez, M. L., & Salcedo, I. T. O. (2016).

Entre las entidades responsables del pago de servicios de salud y los prestadores de servicios de salud se podrán acordar mecanismos de revisión y visado de las facturas o cuentas al interior de los prestadores, para que se realicen de manera previa a la presentación y/o radicación de las mismas. De no existir este acuerdo, la entidad responsable del pago no podrá exigir como requisito para la presentación y/o radicación de la factura o cuenta, la revisión o visado previo de las mismas (SaludCapital, 2008)

La tabla de retención documental – TRD es un listado codificado de series y subseries con sus correspondientes tipos documentales producidos o recibidos por cada una de las dependencias del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA en virtud de las funciones que le han sido asignadas, a las cuales se les ha determinado el tiempo de retención en cada etapa de su ciclo vital, así como su disposición final, una vez concluido sus valores administrativos, legales, fiscales y técnicos.

Desde el punto de vista archivístico, la tabla de retención documental – TRD es fundamental porque:

- Permiten el manejo integral de los documentos.
- Facilitan la organización de los documentos a partir del concepto de archivo total.
- Controlan la producción y trámite documental.
- Identifican y reflejan las funciones institucionales.
- Integran todos los procesos archivísticos para el manejo racional de los documentos.
- Determinan aquellos documentos que deben conservarse indefinidamente por constituir patrimonio histórico, administrativo, legal, fiscal, contable o por otra razón que haga necesaria su conservación. (MinVivienda, 2016)

En cuanto a la gestión de procesos, es la manera de direccionar el área teniendo como base los procedimientos, de tal manera que se direccionen al cumplimiento de los objetivos establecidos en la oficina. Esto se pone en práctica para la optimización del proceso del área, visionando que cada uno de los movimientos estratégicos que se realicen sean funcionales. Cabe aclarar que el control de calidad juega un papel fundamental en todo el proceso, ya que es el que se encarga de asegurar que cada actualización u nueva herramienta añadida cumpla con los requisitos necesarios para su función. El objetivo que se plantea con un control de calidad es asegurar el rendimiento de la producción realizada y disminuir a gran escala los posibles fallos.

5.2 MARCO CONCEPTUAL

ADRES: Considerando la reforma al SGSSS, según lo dispuesto en la Ley 1438 de 19 de enero de 2011, que introduce como cambio de gran importancia la sostenibilidad financiera del sector (Congreso de Colombia, 2011) y con lo dispuesto en el artículo 66 de la Ley 1753 de 2015, se crea la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud -ADRES-, por medio de la cual se unifica el manejo de los recursos del SGSSS (González, 2021)

Anexos: Son los documentos que constituyen la información de soporte, contenida en las listas de chequeo de las entidades responsables del pago.

Auxiliar de Radicación: Lo constituyen el personal encargado de realizar las diferentes funciones. Cada persona tiene asignada una parte específica del trabajo total, es importante que las tareas asignadas puedan ser realizadas por el trabajador, adaptándose a su interés, a sus habilidades y experiencias.

Correo Certificado: El correo certificado es para verificar la recepción de ciertos objetos postales por parte de sus destinatarios. Y en caso de requerirse, cuáles serían los documentos susceptibles de ser remitidos bajo esta modalidad de correo postal. Fernández Marín, A., & Peña Gutiérrez, Y. (2021).

Correo Electrónico: La comunicación electrónica se ha popularizado en todos los niveles y organizaciones y, entre sus géneros, el correo representa, en la actualidad, una de las aplicaciones informáticas más utilizadas, práctica social que ha sustituido, en gran medida, a la carta, al fax o al teléfono. Si nos atenemos a las últimas encuestas, estos textos invaden nuestra vida diaria, tanto en los usos privados, públicos, profesionales como comerciales. López Alonso, C. (2006).

Cuentas de cobro: Es un activo circulante que en un plazo corto se convertirá en efectivo o inversión. El tesorero lo considera como un recurso económico propiedad de una empresa que en un futuro generará beneficios. Desde el punto de vista legal representan los derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, financiamiento otorgado o cualquier concepto análogo. Martínez, V. A. (2005).

Descarga: El término utilizado frecuentemente para la extracción de contenido a través de una conexión de red, donde un servidor remoto recibe y custodia los datos a los cuales son accedidos a través de aplicaciones específicas.

Dinámica Gerencial: Es un sistema de información 100% Web y completamente integrado para el sector salud. Está compuesto por módulos que integran todas las áreas que conforman las Instituciones Prestadoras De Salud públicas y privadas, y de todos los niveles de atención. Es decir, que a partir del acto médico afecta las demás unidades funcionales y su correspondiente resultado en el área administrativa.

EPS: La prestación de servicios de salud a nivel mundial, es uno de los servicios públicos en donde se debe garantizar la pertinencia, racionalidad y la oportunidad

en los contextos donde se preste. Para esto es importante el uso racional de los recursos que los usuarios y el estado asignan para la prestación de los servicios de salud. Los que están directamente relacionados y generan causalidad con la eficiencia asociada a las operaciones en la prestación de los servicios, específicamente las Empresas Prestadoras de Salud EPS, del régimen Contributivo en Colombia. Fontalvo Herrera, T. J. (2017).

Formulario de Google: Una de las estrategias que permite la elaboración de instrumentos de evaluación por competencia es el Google Forum o Formularios de Google, que permite a los estudiantes conocer los criterios de evaluación con antelación y así lograr un resultado acorde a su esfuerzo que, a pesar de la pandemia, las labores educativas continúan y este programa se encuentra en los correos institucionales de los estudiantes universitarios, como de los catedráticos. Quincho Apumayta, R., Cárdenas Valverde, J. C., Quispe Ayala, C., Flores Poma, I. G., & Inga Choque, V. (2022).

Gestión de Procesos: La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores. Carrasco, J. B. (2005).

Google Docs: Las encuestas online son una herramienta óptima para la recogida de información en aquellos entornos en los que la población de estudio analizada dispone de los requerimientos técnicos, la infraestructura y el nivel educativo y cognitivo necesarios para obtener resultados que puedan ser extrapolables y que limiten los efectos de los diferentes tipos de muestreo. Alarco, JJ, & Álvarez-Andrade, EV (2012).

Portal Web: Un portal de Internet es un sitio web que ofrece al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados con un mismo tema. Incluye: enlaces webs, buscadores, foros, documentos, aplicaciones, compra electrónica etc. Plataforma que permite el cargue de información de las cuentas y facturas de prestación de servicios de salud.

Proceso: Se llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de los objetivos en primer lugar esto se fijan, después se delimitan los recursos necesarios se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos. Ricalde, M. D. G. B. (2016).

Procedimientos: Es el conjunto de actos preparatorios concatenados según un orden cronológico y funcional, para verificar la existencia de la necesidad pública a satisfacer y de los hechos que lo crean, así como para oír a los posibles afectados y voceros de intereses conexos, tanto públicos como privados, especialmente estos últimos, con el fin de conformar la decisión en la forma que mejor los armonice con el fin público a cumplir. Franco, E. R. (2011).

Radicación: El proceso de radicación consiste en asignarle al documento un número mediante el cual se va a identificar y consultar posteriormente, y se le asocia cierta información que se considere relevante a la hora de ingresar, salir o moverse entre departamentos en la organización, tal como la fecha y hora de recepción.

RIPS: El RIPS provee los datos mínimos y básicos que se requieren para hacer seguimiento al Sistema de Prestaciones de Salud en el SGSSS, en relación con el paquete obligatorio de servicios (POS y POSS). Igualmente, el objetivo del Registro es facilitar las relaciones comerciales entre las entidades administradoras (pagadores) y las instituciones y profesionales independientes (prestadores) mediante la presentación del detalle de la factura de venta de servicios en medio

magnético, con una estructura, que, al ser estándar, facilita la comunicación y los procesos de transferencia de datos y revisión de cuentas, independientemente de las soluciones informáticas que cada prestador utilice. (Salud, 2010)

SOAT: El seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT) ha sido el mecanismo de protección que garantiza los recursos con los cuales se cubren, entre otros, los costos de atención de víctimas de accidentes de tránsito, independientemente de la existencia de otros planes de salud o de la determinación de responsabilidad en el accidente. Gaviria, R. (2015).

Validación: Procedimiento que comprueba la integridad y validez de los datos garantizando que cumplan los requisitos y parámetros dados según cada situación.

XML Facturación electrónica: El formato XML para el sistema de facturación electrónica es el conjunto de datos estructurados que componen un documento tributario.

5.3 MARCO LEGAL

Las normas en las que se fundamenta el informe, se relacionan a continuación**.**

Tabla 1. Marco legal.

RESOLUCION 3047ANEXO TÉCNICO NO. 5 de 2008	Soportes de las facturas. Denominación y definición de soportes. Factura o documento equivalente. **(**MinSalud**, 2009)**
RESOLUCIÓN NÚMERO 1995 DE 1999	Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica. (MinSalud, 2003)

RESOLUCIÓN NÚMERO 5261 DE 1994	Por la cual se establece el Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. (MinSalud, 2003)
RESOLUCIÓN NÚMERO 003047 DE 2008	Por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud. (Salud capital, 2008)
LA RESOLUCIÓN 3374 DE 2000	Por la cual se reglamentan los datos básicos que deben ser reportados por los prestadores de servicios de salud y las EAPB. (MinSalud, 2003)
ACUERDO No. 004 de 2019	Por el cual se reglamenta el procedimiento para la elaboración, aprobación, evaluación y convalidación, implementación, publicación e inscripción en el Registro único de

	Series Documentales – RUSD de las Tablas de Retención Documental – TRD y Tablas de Valoración Documental – TVD (Archivo general de la nación, 2019)
DECRETO 441 DE 2022	Por medio del cual se sustituye el Capítulo 4 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016 relativo a los acuerdos de voluntades entre las entidades responsables de pago, los prestadores de servicios de salud y los proveedores de tecnologías en salud. (FunciónPública, 2022)

5.4. MARCO DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

A nivel nacional se encontraron estudios en el área de mejoramiento del proceso de facturación que sirven de base para el informe actual.

Entre ellos:

El estudio realizado por Arcila & Vallejo (2018), cuyo objetivo fue caracterizar el proceso de auditoría de cuentas medicas realizado por la AIC semestre del año 2017. El diseño metodológico fue de tipo descriptivo, cuantitativo observacional de corte transversal retrospectivo. Cuya población fueron las glosas identificadas durante la auditoria a cuentas medicas realizados por la AIC EPS-I a clínica la estancia en el ámbito hospitalario del segundo (II) semestre del 2017. Los resultados y principales conclusiones permitieron evidenciar que es necesario realizar y establecer la caracterización de procesos y procedimientos en la

empresa AIC EPSI, tomando como referencia el comportamiento en la facturación del II semestre del año 2017, con clínica la estancia. Con los datos arrojados en la investigación determinaron que La principal causal de glosa a la clínica la estancia fue tarifas (consultas e interconsultas) cód.2020.

Entre ellos:

A nivel local se encontraron estudios en el área de mejoramiento del proceso en el área de radicación de cuentas de la Clínica Traumas y Fracturas, que sirven de base para el informe actual.

El estudio realizado por Rojas (2022), cuyo objetivo fue adquirir habilidades y destrezas en los procedimientos administrativos y el fortalecimiento de la salud laboral de los funcionaros a través de acciones de mitigación del Síndrome del Edificio Enfermo que se presentó en el área de radicación de cuentas. Para ello implementó acciones como el liderazgo en la realización de pausas activas, educación y capacitación para contribuir a reducir las enfermedades que se han presentaron en el área, tales como trastornos osteomusculares. De esta manera las pausas activas son un instrumento eficaz para mejorar la condición física de los trabajadores y su mejor desempeño en el ámbito laboral.

A nivel de la Costa Caribe Colombiana se encontraron estudios que analizan los procesos de facturación y cuentas médicas de la Empresa Social del Estado (ESE) Hospital Local de Arjona, que sirven de base para el informe actual.

Entre ellos:

El estudio realizado por Simancas, Aragonés, Castillo y Villalba. (2020), se analizó los procesos de facturación y cuentas médicas de la Empresa Social del Estado (ESE) Hospital Local de Arjona, Colombia, mediante la aplicación de instrumentos de captura de información al personal del área de contabilidad. Se utilizó el diagnóstico organizacional como herramienta de evaluación de la gestión de estos

dos procesos, considerados críticos en las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios de salud. La problemática estriba en que con mucha frecuencia se presentan objeciones o “glosas”, atribuibles a inconsistencias e irregularidades en los procesos de facturación y presentación de las cuentas médicas. Lo anterior conduce a que no se haga el pago de la cuenta y con ello se desencadena un problema que amenaza la sostenibilidad y la calidad de la prestación de los servicios de salud en las organizaciones dedicadas a este sector. Se encontró que la presencia de inconsistencias y deficiencias en el proceso de facturación y cuentas médicas son atribuibles a la ausencia de control en la facturación y debilidades en los procesos de radicación, auditoría y respuesta oportuna de glosas. Se concluyó que el problema de sostenibilidad financiera que exhibe la institución es el mismo que ha ahondado la crisis que padece el sector a nivel nacional asociado con el desconocimiento de la normativa para la presentación y estructuración de las cuentas médicas y unificación de criterios en estos procesos.

6. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS

6.1 GENERAL

Actualizar el procedimiento de radicación de cuentas y dar inicio a la TRD en el área de Radicación de Cuentas de la Clínica de Traumas y Fracturas – Especialistas Asociados S.A.

6.2 ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico situacional de la unidad funcional asignada a través de una matriz DOFA.
- Rediseñar los procedimientos de radicación de cuentas
- Diseñar TRD

7. METODOLOGÍA

7.1TIPO DE PRÁCTICA

El tipo de PE es de intervención, con base a la metodología propia de la gestión por procesos ya que se basó en variables cualitativas en el proceso de organización de cuentas, mediante la matriz DOFA.

7.2. Procedimientos

El estudio se divide en las siguientes fases:

FASE 1: Diagnóstico situacional a través de DOFA y Revisión de antecedentes y del manual de procesos

FASE 2: Concertación con el coordinador de calidad y el jefe de radicación de cuentas

FASE 3: Diseño de la TRD y actualización de procedimientos

FASE 4: Revisión, ajuste, corrección y/o aprobación institucional.

FASE 5: Despliegue del procedimiento diseñado y actualizado a los funcionarios de la IPS.

7.3. INTERVENCIÓN REALIZADA

Se actualizó el procedimiento de radicación de cuentas y se inició de la tabla de retención documental, tomando como herramienta de apoyo el Repositorio Institucional y el Drive de la misma, en la Clínica de Traumas y Fracturas en la ciudad de Montería, 2022.

7.4. RECURSOS UTILIZADOS

Físicos: Computador, repositorio institucional

Humanos: Practicante, jefe de servicio, armadores, auxiliares de radicación, auditores.

8. NECESIDAD DETECTADA

Como producto de la observación y registros, se diseñó la matriz DOFA, en la que se detectó la necesidad de actualización de procedimientos y diseño de TRD, tal como se describe en el capítulo de resultados.

9. RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos de la práctica empresarial siguen el mismo orden en que fueron recogidos y como se presentan en el diseño de la metodología. Todo parte desde el diagnóstico situacional a través de DOFA y Revisión de antecedentes y del manual de procesos, donde fijamos nuestro objetivo.

9.1 REALIZAR UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA UNIDAD FUNCIONAL ASIGNADA A TRAVÉS DE UNA MATRIZ DOFA.

MATRIZ DOFA		
INTERNAS	**FORTALEZAS**	**DEBILIDADES**
	Cuenta con personal capacitado para el cumplimento de las actividades.	No cuenta con mapa de procesos interno.
	Agilidad y facilidad en el desempeño de las tareas.	Algunos equipos no están habilitados totalmente.
	Posee un espacio con las condiciones adecuadas para laborar.	El buzón de sugerencias se encuentra deshabilitado.
	En el área maneja un excelente clima laboral.	Falta de tabla de retención documental.
	El personal del área brinda una atención con trato respetuoso y humanizado	Caída del Software
EXTERNAS	**OPORTUNIDADES**	**AMENAZAS**
	Mejoría en la administración de archivos.	Recibir glosas de las entidades afiliadas por errores en las cuentas.
	Sistema que permita una mejor trazabilidad de la información, reportes necesarios y parámetros ajustados para un mejor desempeño.	Incumplimiento en el cargue de los reportes que pueden ocasionar sanciones por los entes de control.

9.2 LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTO DE LA RADICACIÓN DE CUENTAS

Se realizó un diagnóstico en el procedimiento de radicación en la dependencia de Radicación de Cuentas de la Clínica de Traumas y Fracturas – Especialistas Asociados S.A., con el propósito de documentar este procedimiento y diseñar una propuesta de mejora, a través del análisis, recolección de información y estudio de este procedimiento. Se recopiló la información por medio de consultas personales a los actores involucrados, con el fin de caracterizar de manera idónea para su restructuración.

9.3 REDISEÑO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RADICACIÓN DE CUENTAS

Se realizó la actualización del procedimiento de radicación de cuentas médicas, donde detalladamente se explica el orden que se debe cumplir para el desarrollo del procedimiento. Esto se realizó con la finalidad de que se comprendiera de manera adecuada por todos los integrantes del área, y tener una base para argumentar el cómo y por qué se maneja de esa manera la operatividad del área.

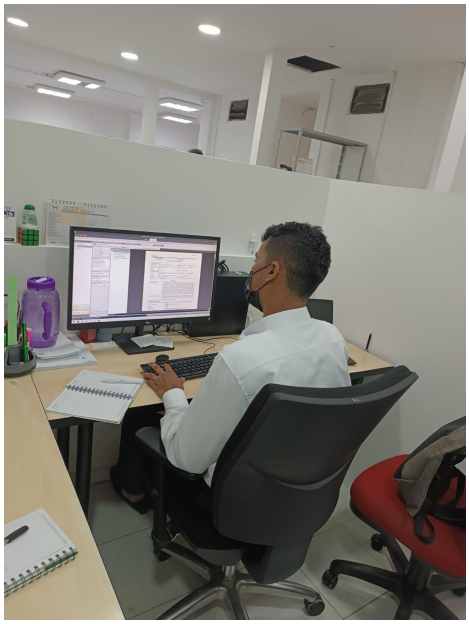
Para iniciar el procedimiento se debe verificar que se cuenta con:

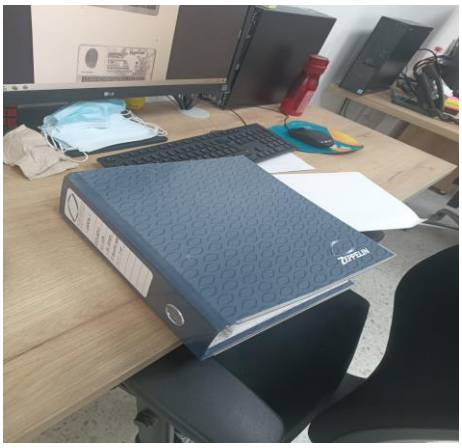
- Soportes administrativos y clínicos por servicio y por entidad responsable del pago completos y organizados.
- Factura de venta consistente con soportes de historia clínica:
- Datos del pagador.
- Datos del usuario.
- Fecha de Atención.
- Item facturados y detallados.

- RIPS por entidad responsable del pago.
- Direcciones web o físicas de radicación de cuentas.
- FURIPS I y II Completamente diligenciado.
- XML Attached Document y representación gráfica en formato pdf de la factura
- Las fechas de recepción de cuentas establecidas por cada entidad responsable de pago.

9.4 Ejecutar procedimientos, actividades y tareas asignadas.

Tabla 2. Descripción de actividades ejecutadas

Actividad	**Descripción**	**Total, de actividades**	**Evidencia**
Descarga de soportes.	Descargar en orden cada uno de los soportes correspondientes a la factura, dependiendo del tipo de servicio que se prestó los formatos, basándose en las peticiones de cada entidad responsable de pago. Cada entidad se descarga diferente.	2691	

Relación de facturas de AZ.	Relacionar las facturas físicas de una AZ a un formato digital ubicado en el drive institucional.	3.125	

Fuente: Elaboración propia.

9.5 Diseñar TRD

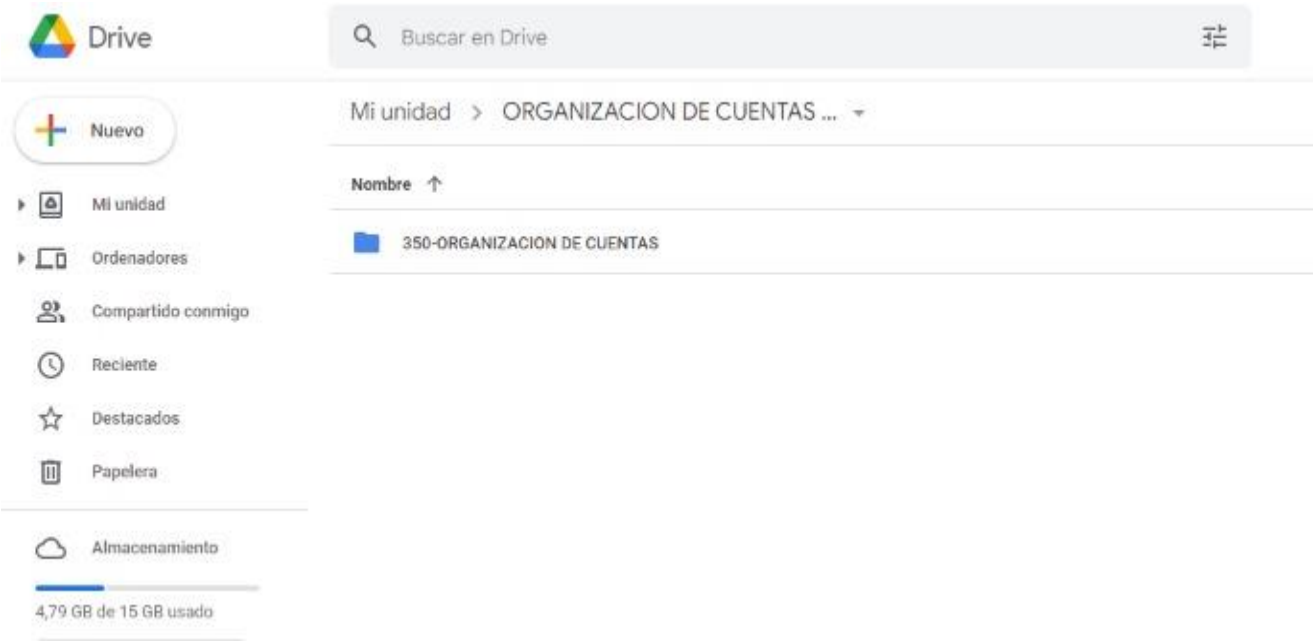
Se realizó el inicio de la Tabla de Retención Documental, ya que por medio del análisis que se había aplicado, evidenciando que el área carecía de este instrumento archivístico que permite la clasificación documental de la oficina acorde a su estructura orgánico - funcional, e indica los criterios de retención y disposición final de los documentos.

Para diseñar la TRD se siguieron los siguientes pasos:

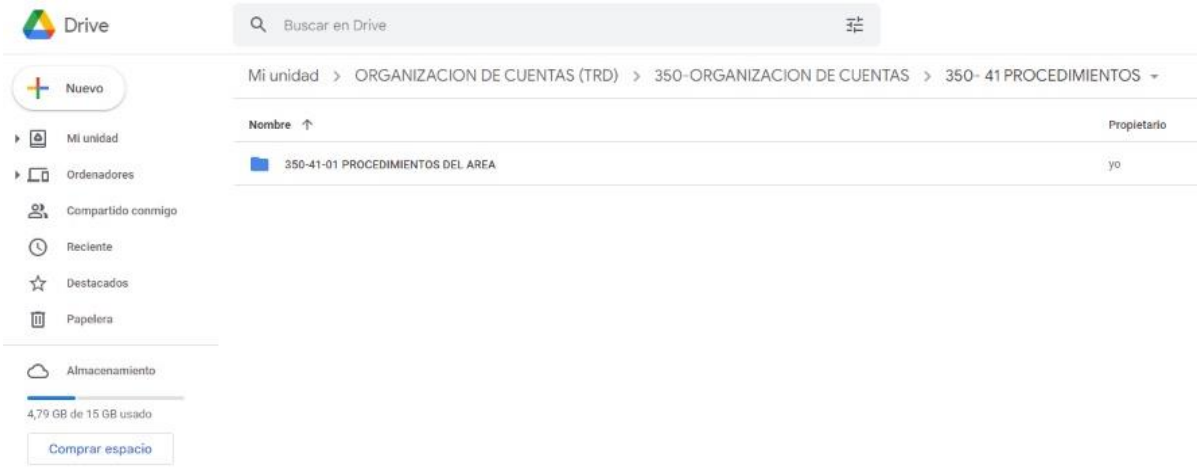
1. Se realizó búsqueda y lectura de los lineamientos legales y procedimentales en la gestión documental y diseño de la TRD.
2. Se analizó e interpretó la información adquirida para la creación de las series y subseries correspondientes a cada tipo de documentación, partiendo del resultado del análisis de la estructura documental del área.
3. Se dio inicio a la TRD, teniendo como punto de partida las series y subseries documentales más frecuentadas en el área.

4. Se crea una carpeta en el drive institucional con el respectivo código del área, que abren paso a unas subcarpetas donde responsan ordenadamente los tipos de documentos que se manejan en el área.

Ilustración 5. Organización de TRD.



Drive
Buscar en Drive
Nuevo
Mi unidad
Ordenadores
Compartido conmigo
Reciente
Destacados
Papelera
Almacenamiento
4,79 GB de 15 GB usado
Comprar espacio
Mi unidad > ORGANIZACION DE CUENTAS (TRD) > 350-ORGANIZACION DE CUE...
Nombre
350- 41 PROCEDIMIENTOS
350-21 FORMATOS DE CALIDAD


Drive
Buscar en Drive
Nuevo
Mi unidad
Ordenadores
Compartido conmigo
Reciente
Destacados
Papelera
Almacenamiento
4,79 GB de 15 GB usado
Comprar espacio
Mi unidad > ORGANIZACION DE CUENTAS (TRD) > 350-ORGANIZACION DE CUENTAS > 350- 41 PROCEDIMIENTOS
Nombre
Propietario
350-41-01 PROCEDIMIENTOS DEL AREA
yo

10. CONCLUSIONES

A lo largo de esta Práctica Empresarial se llegó a la conclusión de que los procedimientos resultan indispensables para cualquier organización, gracias a ellos se comprende con mayor eficiencia los pasos necesarios para realizaran de la manera correcta las labores, ya que se facilita el entendimiento. El procedimiento de radicación de cuentas se restructuro con la finalidad de facilitar el entendimiento del mismo, por cada uno de los integrantes del área y para los administrativos. La TRD se fundamentó para tener el control del material archivístico de la oficina

Se puede concluir que sin una estructura adecuada el personal difícilmente podrá contribuir al logro de los objetivos de la Clínica. Una organización será eficiente si su estructura está diseñada de la mejor manera para resolver sus necesidades. Mientras más clara sea el ciclo de un procedimiento, las actividades a realizar y la comprensión de las relaciones de autoridad y las relaciones internas serán satisfactorias, se evitarán confusiones y la productividad de las personas irá en aumento.

Gracias a la caracterización de este procedimiento y el inicio de la TRD del área de Radicación de Cuentas, se obtuvo el reconocimiento del jefe inmediato, además de servir de guía para el personal nuevo que ingresa a la entidad.

11. RECOMENDACIONES

El área de radicación de cuentas de La Clínica de Traumas y Fracturas – Especialistas Asociados S.A tiene un gran potencial de crecimiento, esto debido a que son un buen equipo de trabajo y se desempeñan adecuadamente.

Se recomienda al área que tome en consideración la propuesta de socializar el procedimiento de radicación de cuentas y lo proporcione a todos los miembros para que de esta manera se puedan estandarizar los conocimientos sobre este. Es importante que se realicen las actualizaciones necesarias al mismo como resultado de la mejora o cambios que puedan ocurrir en el procedimiento. Cabe aclarar que siempre se mantienen en cambio constante, ya que las organizaciones evolucionan y mejoran su manera de realizar las actividades.

Se recomienda que el área siga el proceso de la Tabla de Retención Documental, ya que es un instrumento archivístico de vital importancia para la administración y organización de información requerida por la oficina de trabajo, esto debe verse más como una inversión, ya que traerá beneficios al generar mayor eficiencia en los procesos debido a que los miembros de la organización sabrían dónde encontrar la información correspondiente para la realización de las tareas asignadas.

12. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alarco, JJ, & Álvarez-Andrade, EV (2012). Google Docs: una alternativa de encuestas online. *Educación Médica* , *15* (1), 9-10.

https://scielo.isciii.es/pdf/edu/v15n1/carta1.pdf

Alcaldia de Bogota. (2021). Obtenido de Alcaldia de Bogota: https://repositoriosed.educacionbogota.edu.co/bitstream/handle/001/3216/I-2021-10151-%205%20de%20febrero.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arcila Velasco, A., Hernández Ladino, A., & Vallejo Acevedo, D. (2018). Caracterizar el proceso de auditoría de cuentas medicas realizado por la AIC EPS-I A clínica la estancia en el ámbito hospitalario en el segundo (II) semestre del año 2017.

https://digitk.areandina.edu.co/repositorio/handle/123456789/724

Archivo General de la Nación. (30 de ABRIL de 2019). Obtenido de Archivo General de la Nación: https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-004-de-2019/

Carrasco, J. B. (2005). *Gestión de procesos*. Edit. Evolución.

http://www.hsjd.org/seminariogestion2013/docs/02-Dia5-TercerModeloProcesos.pdf

Deposito Digital de Documentos de la UAB. (2006). Obtenido de Deposito Digital de Documentos de la UAB: https://ddd.uab.cat/record/200546

Fernández Marín, A., & Peña Gutiérrez, Y. (2021). Correo certificado.

https://repositoriosed.educacionbogota.edu.co/handle/001/3216

Fontalvo Herrera, T. J. (2017). Eficiencia de las entidades prestadoras de salud (EPS) en Colombia por medio de análisis envolvente de datos. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, *25*(4), 681-692.

https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052017000400681&script=sci_arttext

Franco, E. R. (2011). El debido procedimiento administrativo. *Derecho Pucp*, (67), 177-188.

https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/3147/3513

Gaviria, R. (2015). Los retos del SOAT. *Revista Fasecolda*, (161), 26-29.

https://revista.fasecolda.com/index.php/revfasecolda/article/view/180/176

González, V. V. (2021). *Summa*. Obtenido de Summa: https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/197

López Alonso, C. (2006). El correo electrónico. *Estudios de lingüística del español*, *24*.

https://ddd.uab.cat/record/200546

Martínez, M. L., & Salcedo, I. T. O. (2016). *Facturación y auditoría de cuentas en salud*. Ecoe Ediciones. Obtenido de ECOE ediciones: https://books.google.es/books?id=61uzDQAAQBAJ&lpg=PT5&ots=Px0RGe-wVt&dq=radicacion%20de%20cuentas&lr&hl=es&pg=PT2#v=onepage&q&f=false

Martínez, V. A. (2005). Administración de las cuentas por cobrar. *IMEF*, *20*, 4-5.

https://www.imef.org.mx/publicaciones/boletinestecnicosorig/BOL_20_05_CTN_TE.PDF

Maldonado, J. A. (2018). *Google academico*. Recuperado el 28 de 11 de 2022, de Google academico: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55606149/GESTION_DE_PROCESOS_2018-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1669696518&Signature=Lw5Giwmy3a1xfoQXJls-mnyqY5rWsBzvu34IPPhxCMxjj7B~i4ykRXLiF4LGjfKZEVwTr6EjXeZa-jlgLZ2d0aECEmUyLWlOTchPmybc~ezZ7lw8oYlg3Pmz2Sh1C5yLexR

Ministerio de Vivienda. (2016). Obtenido de Ministerio de Vivienda: https://minvivienda.gov.co/ministerio/gestion-institucional/gestion-documental/tablas-de-retencion-documental-trd

MinSalud. (20 de 10 de 2003). Obtenido de MINSALUD: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201995%20DE%201999.pdf

MinSalud. (18 de 09 de 2003). Obtenido de MINSALUD: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%205261%20DE%201994.pdf

MinSalud. (27 de 10 de 2003). Obtenido de MINSALUD: https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resoluci%C3%B3n_3374_de_2000.pdf

MinSalud. (29 de 01 de 2009). Obtenido de MINSALUD: https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/Anexo%20T%C3%A9cnico%20No%205_3047_08.pdf

MinSalud. (2010). Obtenido de MinSalud: https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/rips.aspx

Quincho Apumayta, R., Cárdenas Valverde, J. C., Quispe Ayala, C., Flores Poma, I. G., & Inga Choque, V. (2022). Formularios de Google y elaboración de instrumentos de evaluación por competencias. *Conrado*, *18*(85), 424-428.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442022000200424

Ricalde, M. D. G. B. (2016). *Proceso administrativo*. Editorial digital UNID.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=TYHDCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=Proceso:+&ots=povcmPXDHS&sig=bBm_LmgDEoj14UtJgbfx4jumers#v=onepage&q=Proceso%3A&f=false

ROJAS CERVANTES, J. E. S. Ú. S. (2022). Informe final de práctica empresarial en el proceso de radicación de cuentas médicas en la IPS Traumas y Fracturas.

https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/6559

Simancas, E. S. P., Aragonés, F. J. A., Castillo, A. B., & Villalba, W. G. (2020). Facturación y cuentas médicas en el sector público: información contable en un hospital público. *Panorama Económico*, *28*(1), 40-55. https://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/2669

Salud capital. (14 de 08 de 2008). Obtenido de Salud capital: http://www.saludcapital.gov.co/documents/Resolucion_3047_2008.pdf

Salud, M. d. (2010). MinSalud. Obtenido de MinSalud: https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/rips.aspx

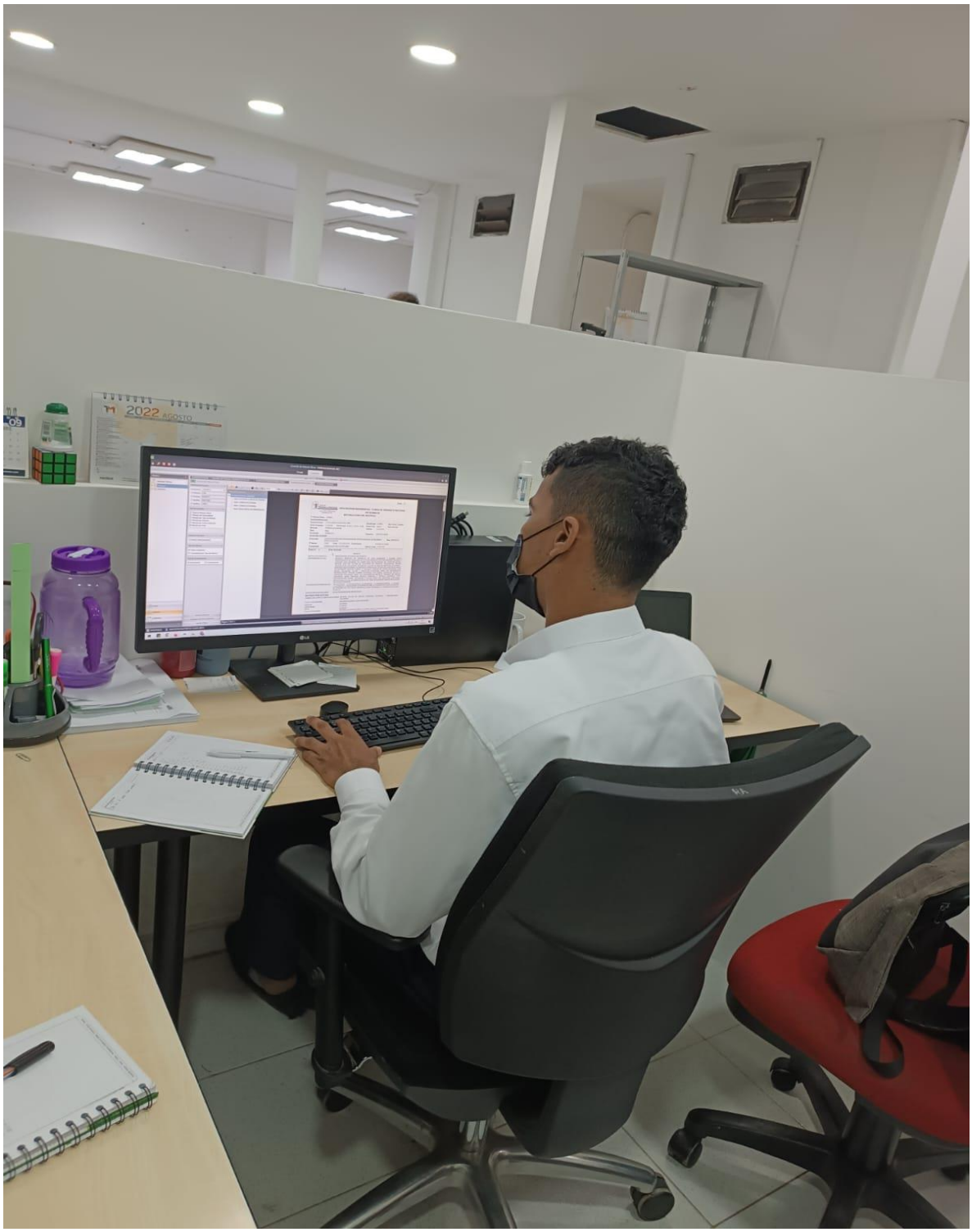
Traumas y Fracturas. (s.f.). Obtenido de Traumas y Fracturas: https://www.traumasyfracturas.com/resena-historica/#:~:text=Ulises%20Herrera%20S%C3%A1nchez%20Ltda.,y%20Fracturas%20%2D%20Ulises%20Herrera%20S%C3%A1nchez.

Traumas y Fracturas. (s.f.). Obtenido de Traumas y Fracturas: https://www.traumasyfracturas.com/nosotros/

Trumas y Fracturas. (s.f.). Obtenido de Trumas y Fracturas: https://www.traumasyfracturas.com/principios-y-valores/

13. ANEXOS

13.1 PRACTICAS

Practica 1

Practica 2.