



TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO

Mejoramiento en el control de Cuentas Médicas del Hospital Internacional de Colombia
con las EPS

AUTORES

Andrés Felipe Pinzón Figueroa
1098819082

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
BANCA E INSTITUCIONES FINANCIERAS
BUCARAMNAGA
FECHA DE PRESENTACIÓN: 02-07-2019**



Unidades
Tecnológicas
de Santander

TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO

Mejoramiento en el control de Cuentas Médicas del Hospital Internacional de Colombia
con las EPS

AUTORES

Andrés Felipe Pinzón Figueroa
1098819082

Trabajo de Grado para optar al título de
Tecnólogo en Banca e Instituciones Financieras

DIRECTOR

Mónica Liliana Chaparro Mantilla
Tesis Doctoral Sustentada.

BANFI

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
TECNOLOGÍA EN BANCA E INSTITUCIONES FINANCIERAS
BUCARAMANGA**

FECHA DE PRESENTACIÓN: 02-07-2019

Nota de Aceptación

Firma del jurado

Firma del Jurado

DEDICATORIA

A mis padres, por estar conmigo, por enseñarme a crecer y a que si caigo debo levantarme, por apoyarme y guiarme, por ser las bases que me ayudaron a llegar hasta aquí.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a la Fundación Cardiovascular de Colombia por brindarme la oportunidad de realizar mis prácticas en sus instalaciones. A todos mis compañeros técnicos de trabajo en el Hospital Internacional de Colombia (HIC) ya que ellos me enseñaron todo lo que sé hasta el momento de estar en la institución y a superarme cada día aprendiendo cosas nuevas, al Doctor Miguel Enrique Rueda Madrigal, por también brindarme un excelente equipo de trabajo en un área única, también agradezco a mis padres porque ellos estuvieron en los días más difíciles de mi vida como estudiante. Y agradezco a Dios por darme la salud que tengo.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO7

INTRODUCCIÓN8

- 1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN9**
 - 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA9**
 - 1.2. JUSTIFICACIÓN10**
 - 1.3. OBJETIVOS10**
 - 1.3.1. OBJETIVO GENERAL10**
 - 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS10**
 - 1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES11**
- 2. MARCOS REFERENCIALES11**
- 3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO17**
- 4. RESULTADOS19**
- 5. CONCLUSIONES20**
- 6. RECOMENDACIONES;ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS22**
- 8. ANEXOS23**

RESUMEN EJECUTIVO

Muchas Instituciones prestadoras de servicios en sus áreas tienen sus metodologías de trabajo y con el personal necesario para realizar las labores designadas. En cuanto a la IPS Hospital Internacional de Colombia el área de cuentas médicas tiene falencias que podría ser grave en cuanto al rendimiento en un futuro, no cuenta con el personal requerido para realizar ciertos procesos como respuesta a glosa, devoluciones, conciliaciones que provienen de las entidades prestadoras de servicio (EPS) de manera eficiente y retrasa el tiempo en respuesta e impacto para la empresa.

Cuentas médicas es un área vital para la institución, pero tiene falencias de lo cual se pretende mejorar en cuanto al proceso de conciliaciones en donde se quiere realizar y alimentar un archivo de información en cuanto a acuerdos de facturas realizadas y ya registradas en el sistema SAHI (que es patente propia del hospital), para saber el monto en pesos de lo que se recibirá y/o pagará.

Se utilizó una metodología descriptiva ya que se pretende con el análisis y la información recolectada encontrar y especificar la fuente principal del problema ya que en el HIC el área de cuentas médicas no se está manejando de manera eficiente los tiempos de respuesta con respecto a las conciliaciones y no hay suficiente personal para apoyar a este proceso, todo esto me lleva a un mejoramiento en el área realizando un registro diario de lo que se realiza de conciliaciones y además apoyar al área con más personal para cumplir con las vigencias exigidas.

Los resultados esperados para el proyecto es una mejora en el área de Cuentas Médicas del Hospital Internacional de Colombia ya que se pretende realizar un cuadro en Excel para ser diligenciado con la información respectiva, tabulación de facturas de las Entidades con su respectiva información, con esto los cambios serán notables ya que con este registro el área podrá cumplir con los tiempos establecidos y ser más organizados en las conciliaciones con las EPS, habrá un mejor manejo de la información dentro del grupo de trabajo y así poder mostrar mejores rendimientos.

En conclusión, se está implementando el objetivo de mejora en realización y tabulación de las conciliaciones, en donde se lleva una información más organizada dentro del área y a su vez se retroalimenta en una cuenta interna propia del área como Excel virtual entre los técnicos y jefe del área. Así lograr saber en cuanto a la cifra en pesos de dichas conciliaciones.

PALABRAS CLAVE. Conciliaciones, facturas, glosas, SAHI, Entidades

INTRODUCCIÓN

En el presente informe se pretende dar a conocer experiencias obtenidas a lo largo de la práctica empresarial realizada en la Fundación Cardiovascular de Colombia en la cual se pudo poner a prueba habilidades y aprendizajes obtenidos durante 3 años de estudio en la tecnología en Banca e Instituciones Financieras en las Unidades Tecnológicas de Santander.

Esta práctica tenía como objetivo, aprender y desenvolver como persona dentro del ámbito laboral establecido en la Fundación Cardiovascular de Colombia, demostrando escucha activa, motivación y actividades en pro del área, el cómo es trabajar en equipo y también poder conocer la organización y funciones que cumple la empresa en la cual estuve, adaptándome al contexto de alumno en práctica.

Además, en este informe incluye información necesaria para la identificación de la empresa, del área en la que se abarcó las prácticas, incluyendo temas tales como la historia de la Fundación Cardiovascular de Colombia y el cómo fue creado el Hospital Internacional de Colombia, la estructura del área de cuentas médicas, de los procesos y falencias que este tiene. También una descripción del cronograma de actividades que realicé en la institución en donde se culminaron logros en la empresa, en donde el jefe inmediato y compañeros de trabajo contribuyeron de una manera gratificante a terminar las prácticas empresariales.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el HIC (Hospital Internacional de Colombia IPS) se realizan diversas funciones dirigidas a atender a los pacientes de manera integral. En el área de cuentas médicas se manejan procesos variados respecto a facturas de las diferentes Entidades Prestadoras de Servicios tales como devoluciones, las no conformidades (glosas), a las cuales se les da respuesta a ellas y se envían a auditoría, lo cual su función es revisar que todo esté en orden y enviarlas a las EPS para que hagan el mismo proceso para poder sanar las facturas tramitadas. Una vez enviadas las facturas junto con soportes que las EPS solicitan en las no conformidades, ellos realizan y revisan que todo lo que nosotros enviamos esté en orden, y si no están de acuerdo, se realizan citas para hacer su respectiva conciliación con relación de facturas que ni tanto la EPS como la IPS lograron a subsanar.

Cuando se realizan conciliaciones con un monto considerable de facturas, es necesario ser registradas en el sistema SAHI (Sistema de Administración Hospitalaria Integrado), hacerles el debido proceso de radicación, número de acta al que pertenece y notas crédito en un periodo máximo de un mes. Mensualmente se realiza más de una conciliación con facturas de diferente monto, lo cual consume bastante tiempo por parte del personal a cargo. Además, no existe un control del número de entidades consolidadas al mes y esta información se deja a la memoria del responsable con los inconvenientes que esta práctica genera.

En el área de cuentas médicas trabajan ocho técnicos y un coordinador, cada una de estas personas manejan diversas entidades, pero no alcanzan a realizar todo el proceso estipulado ya que son bastantes EPS con las que la IPS tiene convenio.

Al no llevar un control adecuado de las facturas conciliadas, se generan reproceso lo cual retardan la información y frenan la entrega de informes, de las cifras que el área tiene en general, requiriendo personal adicional para mejorar la efectividad de este proceso específico.

Así que: ¿Cuál sería el procedimiento apropiado para llevar el registro del monto de las facturas conciliadas?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La efectividad y el impacto que un área genere sobre una empresa depende del tiempo, de los procesos y del personal que lo conforme para generar buenos resultados en cuanto al rendimiento para con los demás departamentos que conforman el organigrama de la institución.

Cuentas médicas es un área vital para la institución, de lo cual varios departamentos dependen de nosotros. Con mayor razón se debe dar mejores resultados en el impacto en dinero que hay retenido en el área para un mejor flujo de caja, pero las vigencias con las que se debe regir el área no se cumple por no contar con suficiente personal y las conciliaciones no se realizan a tiempo.

Actualmente para las conciliaciones solo está asignada una persona. Y cada conciliación tiene una relación de 200 a 400 facturas con un monto en valor neto ponderado de \$1'568.548.860 y en valor glosa un valor promedio de \$273.575.987, aunque valga aclarar que depende de la entidad y de los servicios que se presten a los pacientes; en donde actualmente la recuperación de esta cartera podría estar consolidado en un tiempo de 30 a 90 días hábiles después de haber firmado el acta de conciliación.

Es importante que en cuanto a este proceso tenga como mínimo 3 personas para suplir con esta labor, ya que, si no se cumple con las normas vigentes del área, el flujo de dinero en el área se estancaría, la economía no sería favorable en el ambiente laboral, pues también afectaría el ámbito social y personal de los colaboradores, además retrasaría el proceso que también debe cumplir el departamento de cartera y no sería un punto favorable para la FCV.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Mejorar el proceso de control de conciliaciones mediante Excel para un alto registro de información en el sistema SAHI.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el proceso que se ejecuta en el área en cuanto a conciliaciones en base a las experiencias de los técnicos auditores.
- Utilizar la herramienta Excel como ayuda didáctica para una mejor organización en cuanto a la información que el área maneja.
- Facilitar los procesos en cuentas médicas mediante las tablas dinámicas en Excel para evitar prolongar las radicaciones de las facturas conciliadas.

1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES

HISTORIA

La Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV) remonta al año 1982 cuando el Variet Childrens Life o Línea de ayuda a los niños programa de Variety Club Internacional, inspiró la creación del comité “Corazón a Corazón” de Nueva York liderada en Colombia por el Dr. Franklin Roberto Quiros.

En 1985 un grupo de especialistas y personalidades de Bucaramanga se propuso crear una entidad privada sin ánimo de lucro dedicada a tratar las enfermedades del corazón, logrando que un grupo de médicos iniciara las actividades de consulta y prueba de esfuerzo en la Fundación Tercera Edad de la Congregación Mariana, y las primeras cirugías cardiovasculares en la Clínica Bucaramanga en 1987.

En 1992, la FCV entró a formar parte de la Clínica Carlos Ardila Lulle, adquiriendo el cuarto piso, y ampliando así todos los servicios diagnósticos e intervencionistas de cardiología y cirugía vascular periférica, utilizando salas de cirugía, unidad de cuidados intensivos y hospitalización de esta moderna clínica.

Posteriormente, en octubre de 1997, se inauguró la nueva sede del Instituto del Corazón (IC), un moderno edificio de 14 pisos con una capacidad de 123 camas de hospitalización distribuidas entre tres unidades de cuidados. En este mismo año obtiene el “Premio Nacional de Cardiología”, y se crea la “Corporación Instituto Colombiano de investigaciones Biomédicas (ICIB)”.

Para garantizar la sostenibilidad en el tiempo, se concibió el Plan Estratégico de la institución, que contempló la diversificación de sus actividades de salud a través de Unidades Estratégicas Empresariales auto sostenibles que debían funcionar bajo tres conceptos guía: innovación, capacitación y calidad. Como parte de aquella estrategia, en 1999 se diseñó un plan de mejoramiento continuo, con el objetivo de alcanzar la certificación ISO 9001. Dicho logro, que se obtuvo en enero de 2001 y cobijó todas sus áreas administrativas y asistenciales, convirtió a la fundación cardiovascular en el primer hospital en Latinoamérica en acceder a una certificación de esa naturaleza.

Ya en el 2006, nace la Unidad Empresarial de Negocios Telemedicina y Bioingeniería para contribuir a la optimización y modernización de los servicios de salud en Colombia, para beneficio prioritario de las poblaciones excluidas y dispersas, a través de la incorporación de tecnologías de información y comunicación (TIC).

En ese mismo periodo, se inaugura el Centro Tecnológico Empresarial (CTE) con más de 5.500 metros cuadrados construidos, espacio otorgado a las Unidades Estratégicas de Negocio, con el fin de desarrollar tecnología y conocimiento.

A finales de diciembre de ese mismo año, se dio inicio a la operación de la clínica Instituto del Corazón Santa Marta, recibiendo 28 camas, de las cuales 4 eran de Unidades de Cuidados Intensivos adultos, donde se atendían servicios de II, III y IV nivel de complejidad en 24 especialidades clínicas.

En el 2007, la Fundación Cardiovascular de Colombia recibe la visita de Recertificación ISO 9001 por parte del ente certificador ICONTEC, y abre su nueva Sala de Neonatos, la nueva Unidad de Cuidado Crítico y se consolida la UEN “FCV Telemedicina”, como la más grande institución en este campo a nivel nacional.

En el 2009, la FCV - Instituto del Corazón, en concordancia con su visión institucional de ser una institución de referencia nacional e Internacional en la prestación de servicios para enfermedades de alta complejidad, logra ser la primera institución que recibe la acreditación del modelo internacional Joint Commission International en Colombia. En este mismo año, se continúa con la consolidación de la Oficina de Servicios Internacionales, creada a finales del 2008 como estrategia para facilitar el manejo de pacientes internacionales hacia la institución.

En el año 2011, se dio inicio a la Unidad Estratégica de Negocios Transporte Medicalizado, con la adquisición de un avión Westwind, un Learjet y un helicóptero Robinson, con el objetivo de aportar en pro de la internacionalización de los servicios de la FCV. Durante este año también se dio inicio a la oficina de Biotecnología, Innovación y Desarrollo Tecnológico en busca de fortalecer la innovación e investigación en la FCV.

Luego de desarrollar procesos médicos de éxito en pacientes nacionales e internacionales, y de analizar la demanda de la población en servicios de salud, la FCV llevó a cabo su proyecto más ambicioso en términos de magnitud e impacto social para el país. El nuevo complejo médico especializado que nació dentro del ecosistema de servicios hospitalarios de la FCV, llamado Hospital Internacional de Colombia (HIC), fue inaugurado en julio de 2016 con el objetivo de cubrir las necesidades de la sociedad en términos de salud y capacidad de atención.

El hospital, ubicado en Piedecuesta a 14.4 kilómetros del centro de Bucaramanga, fue diseñado de acuerdo a los exigentes modelos de arquitectura médica, y ha seguido los rigurosos estándares de calidad y seguridad a nivel mundial. El levantamiento del complejo, que es la expansión del actual Instituto Cardiovascular (ICV) de la FCV, busca generar mayor cobertura en las

necesidades de servicios de salud, continúa fortaleciéndose en especialidades diferentes a las relacionadas con asuntos del corazón.

2. MARCOS REFERENCIALES

MARCO LEGAL

En Colombia, las siguientes leyes amparan las conciliaciones y todo el proceso que conlleva este, destacando que es importante realizar de acuerdo al tiempo establecido entre las partes acorde al acta desarrollada.

- **Anexo técnico No. 6 Manual Único de Glosas, Devoluciones y Respuestas Unificación Resolución 3047 de 2008** modificada por la Resolución 416 de 2009.

En este artículo se encuentra las definiciones con respecto al vocabulario utilizado en el área de cuentas médicas y los elementos de la codificación en donde se expresa un concepto general y un concepto específico, explicando cada código y en qué situaciones deben ser usados. Esta codificación se usa tanto para glosas, como para devoluciones y conciliaciones.

- **Ley número 1122 de 2007 (enero 9)** Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones; **Artículo 38°** Conciliación ante la Superintendencia Nacional de Salud

En el artículo mencionado, la Superintendencia Nacional de Salud actúa como un tercero, de oficio o a petición de parte, en los conflictos que surjan entre éstos en donde los acuerdos conciliatorios tendrán efecto de cosa juzgada y acta.

- **Ley No. 1438 19 de enero de 2011** “Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones”; **Artículo 57°** Trámite de glosas; **Artículo 135°** Competencia de Conciliación

Los artículos mencionados pertenecen a ley anteriormente dicha, en donde el artículo 57 habla en como es el proceso de la respuesta a glosa, el tiempo que tiene la IPS para darle respuesta a esta donde indique su aceptación o no aceptación con justificación. También mencionó el tiempo estimado de pago por las entidades responsables del pago.

El artículo 135 cumple la misma función que el Anexo No 6.

- **Decreto número 2462 de 2013** por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia Nacional de Salud

En este decreto menciona todo lo relacionado con las funciones que respecta a los funcionarios dentro de Superintendencia Nacional de Salud

MARCO CONCEPTUAL

Auditoria: la auditoria puede definirse como «un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso».

Cuentas: es el nombre que se utiliza para registrar, en forma ordenada, las operaciones que diariamente realiza una empresa.

Devolución: Es una no conformidad que afecta en forma total la factura por prestación de servicios de salud, encontrada por la entidad responsable del pago durante la revisión preliminar y que impide dar por presentada la factura. Las causales de devolución son taxativas y se refieren a falta de competencia para el pago, falta de autorización, falta de epicrisis, hoja de atención de urgencias u odontograma, factura o documento equivalente que no cumple requisitos legales, servicio electivo no autorizado y servicio ya cancelado. La entidad responsable del pago al momento de la devolución debe informar todas las diferentes causales de la misma.

Glosa: Las glosas son objeciones a las cuentas de cobro presentadas por las Instituciones prestadoras de servicios de salud – IPS, originadas en las inconsistencias detectadas en la revisión de las facturas y sus respectivos soportes, las cuales pueden determinarse al interior de la misma institución o por las entidades con las cuales se hayan celebrado contratos de prestación de servicios, tales como: Empresas promotoras de salud - EPS, Administradoras del régimen subsidiado – ARS, Compañías de seguros, Direcciones seccionales de salud y otras IPS. Cuando en una cuenta de cobro se presentan inconsistencias en lo que respecta a su presentación, consolidación, aplicación de tarifas, cobertura de servicios, entre otros, la entidad contratante devolverá la cuenta a la IPS para su corrección y los prestadores de servicios de salud, tendrán la obligación de aclarar o corregir las observaciones y dar respuesta a las mismas dentro de un plazo establecido.

EPS: Entidades Prestadoras de Servicio o Entidad Promotora de Salud

IPS: Institución prestadora de Servicios de Salud.

Conciliación: La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

Respuesta a Glosas y Devoluciones: Se interpreta en todos los casos como la respuesta que el prestador de servicios de salud da a la glosa o devolución generada por la entidad responsable del pago.

3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

El Hospital Internacional de Colombia (HIC) cuenta con diversas áreas en donde se realizan procedimientos y labores de forma integral hacia el paciente. En cuanto al área de cuentas médicas, es vital para el funcionamiento del organigrama de la empresa, ya que se manejan funciones únicas, que solo corresponden al área y de los procesos que se realicen, dependen los demás departamentos. Como área, una función es dar respuesta a las glosas (no conformidades) que llegan de las entidades prestadoras de servicios, así mismo también dar respuesta a las devoluciones y enviar dichas respuestas nuevamente a las EPS. Para las glosas existe un máximo de respuesta de 5 veces, ya que en SAHI no se puede registrar más. Cuando pasa esto, se realiza lo llamado conciliaciones, en donde ambas partes logran a un acuerdo y sanar una relación de cuentas tratadas.

Claro está que las áreas tienen falencias y el personal trata de hacer lo sobresaliente por mejorarla y ser más proactivos en cuanto al rendimiento, en el proceso de cuentas médicas, hace falta un control de registro de conciliaciones realizadas y más personal para que el impacto del trabajo y rendimiento se refleje en los colaboradores estando más motivados a trabajar y sin tener recargo de trabajo.

Para poder suplir y surgir con solución a esta falencia que cuenta el área se realizó los siguientes pasos para llegar al problema:

FASE 1:

Como todo buen empleado, siempre se empieza por capacitación de una semana ese fue el tiempo estipulado para los nuevos practicantes. En el área de cuentas médicas, enseñaron a cómo manejar el sistema y los procesos adecuados que se manejan para las diferentes actividades que se maneja diariamente. Dentro de la observación detallada, salían a flote falencias en donde las soluciones se daban dentro de un mes o quizá más por los métodos erróneos que las otras áreas daban a los pacientes (autorizaciones, mal facturación, pertinencia de procedimientos quirúrgicos). Y aquí es donde también capacitan para auditar todo esto, las glosas (no conformidades) y las devoluciones, son los procesos adecuados para estos temas.

Ahora, para subsanar toda esta problemática, existen las conciliaciones, en donde para este proceso, está solo una persona a cargo, en el cual la relación de facturas pueden variar de un mínimo de 100 y máximo 400. No existe un control de "archivo" de facturas conciliadas con las EPS. Solo se registran por el sistema SAHI, pero en el sistema muere la factura y no se tendría una información sólida

en cuanto a informe se trata de la totalidad de conciliaciones. Y en donde para sanar la cartera había un tiempo de 30 – 90 días hábiles.

FASE 2:

A mediados de mayo se realizó una capacitación del proceso de conciliaciones, de cómo realizar notas crédito, lo cual significa que como IPS acepta dentro de la conciliación o no conformidades. Dentro del tiempo trabajado en la institución, se ha manejado ya varias conciliaciones con distintas entidades, en donde no se ha llevado el registro como tal de lo realizado y lo pendiente por realizar en cuando a conciliaciones se tratan.

Así que, en base a lo que sucedía y no había una solución clara a este proceso, surgió una idea en lo cual podría ser interesante en cuanto a la organización de información al área en este proceso, para así tener un control más eficiente de lo que se maneja dentro del departamento. Se decidió utilizar el Excel como vía de organización en cuanto al tema de mejor registro de facturas de una entidad, del valor conciliado, y qué valor tanto EPS como IPS se logró aceptar como levantar.

FASE 3:

Se comentó esta idea a los técnicos del área y fue interesante para ellos, así que se empezó a diligenciar Excel por medio de tablas dinámicas con la encargada de las conciliaciones y se empezó a realizar la conciliación que se había realizado en febrero con la entidad COLMEDICA con un monto de facturas de 347 con valor en glosa de \$39.530.044 en donde la recuperación de esta cartera fue a los tres meses con un valor de \$16.022.146. Se logró realizar este con éxito ya que esta información está almacenada en la base de datos del área y del HIC. Donde se puede revisar esta información cada vez que el jefe inmediato o técnico lo requiera, pero, como hace parte de información de pacientes, no se puede compartir mucho de esto, ya que dicha tabla dinámica esta diligenciada con información explícita y confidencial.

Se hizo una capacitación no máxima de 2 días, ya que se tenía un boceto de la conciliación que se realizó junto con la encargada de este proceso. Y actualmente se sigue usando esta ayuda didáctica en donde el área ahora se encuentra más organizada y en donde la cartera de las cuentas conciliadas se logra recuperar en periodo hábil de 30 a 60 días. Es una mejoría importante para la institución y para el área de cuentas médicas, ya que hay un mejor flujo de dinero y de información entre los técnicos como en los demás departamentos.

4. RESULTADOS

Cuando se pone un plan en marcha para una mejora en pro de ya sea una empresa o en la vida diaria, siempre hay que recordar cómo fue antes de, y como es el ahora realizando la mejoría. Aquí en el HIC el área de cuentas médicas mejora mucho con personal adicional, lo cual los practicantes hacen parte de ese personal adicional, pero no es suficiente para la falencia principal que este contaba.

Cuando se empezó las prácticas empresariales, había desorden en cuanto a archivación de información en físico en relación a las facturas, soportes de los mismos y retraso de trabajo. Referente a las conciliaciones, había retraso de registro de facturas conciliadas en el sistema SAHI para que estas quedarán en saldo cero y así terminar su proceso. Pero no había un archivo "magnético" de las conciliaciones con las entidades en sí. La recuperación de la cartera de las conciliaciones tardaba en entrar cada 3 meses por falta de "registro y archivación".

Ahora, pronto a culminar la primera experiencia laboral, se pudo poner en marcha en el utilizar Excel como archivo de información consolidada de conciliaciones con las diferentes EPS, registrando en el las facturas, identificación del paciente, valor glosa de cada factura y cuanto fue lo conciliado. Como ahora hay más organización de información en frente a este tema, los técnicos tienen acceso a este, los jefes y superiores de la organización, y la recuperación de esta cartera mejoró y está en un periodo de 30 a 60 días hábiles, así logrando que el flujo de caja del área como del Hospital en sí, sea más satisfactorio. El uso de esta herramienta se está volviendo hábito en el área y eso prima mucho, ya que se verá un mejor campo de trabajo integral.

5. CONCLUSIONES

Al realizar esta práctica empresarial, a lo largo del desarrollo de este informe de grado, y en base a la información de los técnicos compañeros de trabajo del Hospital Internacional de Colombia, se conoció el mecanismo de trabajo del área de cuentas médicas en donde existieron falencias de lo cual se pudo dar solución favorablemente.

En la información que diariamente registra el área, los técnicos notan un cambio bueno en el uso Excel como herramienta didáctica de registro de información en general y más que todo, registro de información en conciliaciones consolidadas en tablas dinámicas. Aunque las cuentas ya estuvieran en saldo 0, es importante tener como soporte dicha información sí en algún caso especial se llegase a necesitar. La última conciliación que se realizó tuvo un valor de \$172.908.851, en donde fue favorable ya que se recuperará la cartera en un plazo de 30 a 60 días hábiles con un monto de \$102.099.712

Usando dicha herramienta, la repesa de trabajo es menos, hay más organización en la información del área, el dinero es contable teniendo el orden de las facturas conciliadas.

En conclusión, al realizar estas prácticas empresariales en el Hospital Internacional de Colombia, se logró mejorar un importante proceso en la organización de información, haciendo del área un trabajo más integral, más proactivo en el desarrollo de informes y ayuda en la recuperación de cartera reduciendo el tiempo de tres meses a dos meses.

6. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Fundación Cardiovascular de Colombia que expanda el área de cuentas médicas en el Hospital Internacional de Colombia, ya que necesario para una mejora en la organización. Por otro lado, recomendaría en cuando a las Unidades Tecnológicas de Santander contratar profesores externos en donde tengan más tiempo para colaborar con las diferentes modalidades de grado, ya que los que son de planta tienen el trabajo recargado y muchas veces no responden a lo que los estudiantes requieren de ellos.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anexo técnico 6, Manual único de Glosas, Devoluciones y Respuesta Unificación, Resolución 3047 de 2008 modificada por la Resolución 416 de 2009
- Ley No. 1438 19 de enero de 2011 “Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones”
- Ley número 1122 de 2007 (enero 9) Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones
- Decreto número 2462 de 2013 por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia Nacional de Salud
- Proceso de conciliación con prestadores de salud por la EPS sura.
- Historia de la Fundación Cardiovascular de Colombia consultada por medio de la página institucional www.fcv.org

8. ANEXOS

FIGURA 1. CONCILIACIÓN CON LA ENTIDAD COLMEDICA.

Propuesta Conciliacion Zona Franca CUENTAS MÉDICAS HIC - Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
2	Etiquetas de fila	Suma de Val_Glosa		FHIC66440	20.205		HIC-60478	138.840		TOTAL LEVANTADO EPS	\$ 16.022.146				
3	FHIC62097	111.022		FHIC66557	22.721		HIC-60557	10.800		TOTAL ACEPTADO IPS	\$ 23.507.898				
4	FHIC62237	52.326		FHIC66854	200		HIC61023	112.180		TOTAL FACTURADO	\$ 39.530.044				
5	FHIC62380	6.252		FHIC66873	10.800		HIC61049	420.792							
6	FHIC62539	93.906		FHIC67052	24.791		HIC61059	8.621		%					
7	FHIC62693	87.541		FHIC67139	75.245		HIC61179	32.464		EPS	40,5%				
8	FHIC63095	142.414		FHIC67162	41.053		HIC61391	52.926		IPS	59,5%				
9	FHIC63096	617.876		FHIC67363	8.621		HIC61575	23.696		TOTAL	100%				
10	FHIC63133	295.126		FHIC67628	24.941		HIC61679	84.310							
11	FHIC63283	1.095.994		FHIC67645	40.986		HIC61840	302.257							
12	FHIC63489	3.400		FHIC67746	20.205		HIC61915	147.563							
13	FHIC63490	11.900		FHIC68205	10.800		HIC62874	147.563							
14	FHIC63491	157.478		FHIC68427	910.761		Total general	\$ 39.530.044							
15	FHIC63609	20.205		FHIC68453	10.800		TOTAL FACTURAS	344							
16	FHIC63627	27.171		FHIC68628	41.755										
17	FHIC63647	48.751		FHIC68673	3.400										
18	FHIC63661	46.492		FHIC68688	18.304										
19	FHIC63676	148.739		FHIC69817	10.800										
20	FHIC63678	4.322.889		FHIC70393	99.950										
21	FHIC63770	27.171		FHIC-70501	426.929										
22	FHIC63965	22.721		FHIC70550	147.563										
23	FHIC64321	601.422		FHIC70692	21.452										
24	FHIC64663	17.690		FHIC70829	41.053										
25	FHIC64673	207.754		FHIC70871	42.804										
26	FHIC64691	5.879		HIC-43637	41.023										
27	FHIC64892	55.223		HIC-43638	5.000										
28	FHIC64952	2.600		HIC-43702	58.676										
29	FHIC65357	2.600		HIC-43746	49.186										
30	FHIC65451	40.935		HIC-43779	64.688										
31	FHIC65458	48.140		HIC-43854	7.632										
32	FHIC65726	63.724		HIC-43870	18.400										
33	FHIC65792	67.301		HIC-43944	60.695										
34	FHIC65817	87.034		HIC-43945	73.008										

DINAMICA Propuesta Acta de Conciliación

LISTO

FIGURA 2. CONCILIACIÓN CON LA ENTIDAD COOSALUD

PROPUESTA CONCILIACION COOSALUD ACTA 1 - Excel

Zuleidy Paola Hernandez Mora

Etiquetas de fila	Suma de VALOR FACTURA	Suma de VALOR ACEPTA IPS CONCILIACION	Suma de VALOR PENDIENTE POR CONCILIAR		
FHIC62771	\$ 9.527.053	\$ -	\$ 5.677.053		
FHIC62781	\$ 1.928.360	\$ -	\$ 68.360	VALOR FACTURADO	\$ 1.568.548,860
FHIC62817	\$ 68.788.206	\$ -	\$ 300.000	VALOR GLOSA	\$ 273.575,987
FHIC62992	\$ 22.622.886	\$ -	\$ 1.614.005	VALOR ACEPTADO EPS	\$ 243.870,991
FHIC63029	\$ 3.284.581	\$ -	\$ 399.581	VALOR ACEPTADO IPS	\$ 23.861,090
FHIC63030	\$ 3.997.730	\$ -	\$ 87.730	NO ACUERDO	\$ -
FHIC64248	\$ 6.147.978	\$ 950.000	\$ 950.000	TOTAL FACTURAS	126
FHIC64439	\$ 39.581.968	\$ -	\$ 1.890.373	%	
FHIC65564	\$ 2.580.223	\$ -	\$ 245.223	VALOR GLOSA	100%
FHIC65598	\$ 2.994.352	\$ -	\$ 44.352	VALOR ACEPTADO EPS	89.14%
FHIC65637	\$ 3.812.612	\$ -	\$ 75.000	VALOR ACEPTADO IPS	8.72%
FHIC65670	\$ 495.703	\$ 16.393	\$ 16.393		
FHIC65775	\$ 6.171.820	\$ -	\$ 204.184		
FHIC65778	\$ 50.719.756	\$ 350.000	\$ 1.064.409		
FHIC65841	\$ 8.657.503	\$ -	\$ 97.503		
FHIC65844	\$ 2.297.444	\$ -	\$ 64.888		
FHIC65850	\$ 10.302.211	\$ -	\$ 54.176		
FHIC65877	\$ 45.603.504	\$ 2.200.000	\$ 17.353.504		
FHIC65937	\$ 27.306.960	\$ 1.100.000	\$ 2.980.000		
FHIC66064	\$ 4.415.251	\$ -	\$ 1.035.469		
FHIC66530	\$ 5.624.500	\$ -	\$ 35.079		
FHIC66590	\$ 14.212.115	\$ -	\$ 1.189.501		
FHIC66626	\$ 100.000	\$ -	\$ 25.000		

TABLA DINÁMICA NIT NUEVO 14-19 FEBRERO DE 2019