RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Janina Rangel Salcedo
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas
PLAN DE ESTUDIOS	Administración de Empresas
DIRECTOR	Damarys Vergel Quintero
TÍTULO DE LA TESIS	Apoyo administrativo en las diferentes funciones que se llevan a cabo en el área de facturación y tecnología del ESE Hospital Inmaculada Concepción en Chimichagua, Cesar.
TITULO EN INGLES	Administrative support in the different functions that are carried out in the area of billing and technology of that Immaculate Conception hospital in Chimichagua, Cesar.

RESUMEN
(70 palabras)

El presente trabajo de grado bajo la modalidad de pasantías, expone el cumplimiento de tres (3) objetivos especificos enfocados en brindar apoyo al área de facturación y tecnología de la ESE Hospital Inmaculada Concepción en Chimichagua, Cesar, con el objetivo de identificar las diferentes fases del proceso de facturación, apoyarlas y finalmente, presentar indicadores de gestión que ilustren el nivel de desempeño del área de facturación y tecnología en el hospital, durante el II semestre del año 2022.

RESUMEN EN INGLES

The present degree work under the internship modality, exposes the fulfillment of three (3) specific objectives focused on providing support to the billing and technology area of the ESE Immaculate Conception Hospital in Chimichagua, Cesar, with the aim of identifying the different phases of the billing process, support them and finally, present management indicators that illustrate the performance level of the billing and technology area in the hospital, during the II semester of the year 2022.

PALABRAS CLAVES	Hospital, Facturación, Digitación, Indicadores.
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Hospital, billing, fingering, indicators.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 60	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:

Apoyo administrativo en las diferentes funciones que se llevan a cabo en el área de facturación y tecnología del ESE Hospital Inmaculada Concepción en Chimichagua, Cesar

Janina Rangel Salcedo

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Administración de Empresas

MSc. Damarys Vergel Quintero

4 Abril de 2023

Índice

Capítulo 1. Apoyo administrativo en las diferentes funciones que se llevan a cabo en el área de facturación y tecnología del ESE Hospital Inmaculada Concepción en Chimichagua, Cesar 9

1.1 Descripción breve de la empresa 9

1.1.1 Misión 9

1.1.2 Visión 10

1.1.3 Objetivos de la empresa 10

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional 11

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado 11

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada 12

1.2.1 Planteamiento del problema 14

1.3 Objetivos de la pasantía 15

1.3.1 General 15

1.3.2 Específicos 15

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma 16

Capítulo 2. Enfoque referencial 17

2.1 Enfoque conceptual 17

2.2 Enfoque legal 22

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo 25

3.1 Presentación de resultados 25

3.1.1 Identificar y analizar las diferentes fases del proceso de facturación y tecnología del hospital inmaculada concepción 25

3.1.2 Apoyar las funciones que se llevan a cabo en el área de facturación y tecnología ubicada en el hospital inmaculada concepción 29

3.1.3 Elaborar indicadores de gestión para medir el nivel de desempeño del Área facturación y tecnología del Hospital Inmaculada Concepción de Chimichagua, Cesar 34

Capítulo 4. Diagnostico final 38

Capítulo 5. Conclusiones 40

Capítulo 6. Recomendaciones 41

Referencias 42

Apéndices 44

Lista de Tablas

Tabla 1 Matriz DOFA del ESE Hospital Inmaculada Concepción..... 13

Tabla 2 Plan de trabajo 16

Tabla 3 Indicadores de gestión en las ESE 21

Tabla 4 Facturas procedas..... 32

Tabla 5 Facturas de las diferentes EPS almacenadas..... 33

Tabla 6 Indicadores de gestión para evaluar y medir el área de facturación 35

Lista de Figuras

Figura 1 Organigrama de la ESE Hospital Inmaculada Concepción 11

Lista de apéndices

Apéndice A. Formato de entrevista 44

Apéndice B. Realización de la entrevista al jefe de facturación 45

Apéndice C. Tabulación y análisis de la entrevista 46

Apéndice D. Informe de la entrevista 49

Apéndice E. Actualización de base de datos 50

Apéndice F. Ingreso de facturas al r-fact 51

Apéndice G. Ingreso de consulta externa 52

Apéndice H. Ingreso de factura de primera infancia 53

Apéndice I. Ingreso de hipertensión 54

Apéndice J. Ingreso de facturas de urgencia 55

Apéndice K. Almacenamiento de factura por año 56

Apéndice L. Facturas electrónicas 57

Apéndice M. Separación de facturas por EPS y búsqueda en ADRES 58

Apéndice N. Redacción de informe 59

Resumen

El hospital inmaculado concepción ubicado en Chimichagua cesar brindad servicios a toda la comunidad las 24 horas del día consta de un área un fundamental que es la de facturación y tecnología donde se procesa valida y radica toda la facturación tanto del pueblo como su veredas y corregimientos.

Durante el desarrollo de las pasantías en el área de facturación y tecnología del hospital se dio el cargo al pasante auxiliar administrativo donde cumplió a cabalidad las actividades y funciones las cuales destaca el manejo del software r-fact, la actualización de datos, el almacenamiento de facturas y actividades propias para conocer las debilidades y fortalezas del área con la entrevista al jefe a cargo. también se desarrolló unas series de indicadores con sus estrategias para mejorar y medir todos los procesos aquí realizados.

Con los conocimientos obtenidos en la formación universitaria se logró identificar con éxito todos los problemas que yacía en el área con la herramienta matriz DOFA fortaleciendo los procesos y mejorándolos a medida del desarrollo de la pasantía en el durante las 16 semanas.

Para finalizar se recomienda capacitar al personal del área en el diligenciamiento de las facturas en el r-fact para ser más eficaces a la hora de cumplir con esta función además de contar con los equipos de cómputo para que no se atrase a la hora de radicar las facturas a las diferentes EPS.

Introducción

El presente trabajo se encamino en la realización del trabajo de grado modalidad pasantías en el ESE hospital inmaculada concepción ubicado en Chimichagua cesar para así dar finalización a los procesos de formación del estudiante en la universidad con los conocimientos propio de la carrera aplicándolos al campo laboral.

En el informe se encuentra información de la empresa como reseña, misión visión objetivos estructura organizacional, también se construye la matriz DOFA para conocer debilidades y fortalezas del área además del desarrollo de los objetivos plasmado por el pasante donde ejecuta con eficiencia las actividades para alcanzarlos con sus respectivas evidencias.

Continuado con lo anterior se crearon indicadores para medir el funcionamiento del área y así también se crearon las estrategias necesarias para un buen trabajo además de optimizar la reducción del tiempo para el procesamiento de las facturas en el r-fact.

Finalmente se mejoró el diligenciamiento de facturas con pocos equipos de cómputo en el área también en la organización de la información y almacenamiento de facturas y se brindó aporte en las consolidaciones de todas las facturas con sus respectivos años y EPS.

Capítulo 1. Apoyo administrativo en las diferentes funciones que se llevan a cabo en el área de facturación y tecnología del ESE Hospital Inmaculada Concepción en Chimichagua, Cesar

1.1 Descripción breve de la empresa

El Hospital Inmaculada Concepción fue creado mediante acuerdo 020 de diciembre 10 de 1993 como establecimiento público descentralizado de primer nivel municipal, adscrito a la alcaldía, dotado de personería jurídica, patrimonio propio, independiente de la administración municipal y con autonomía administrativa. El 10 de junio del año 1998; el Acuerdo No. 07 transforma el Hospital Inmaculada de Chimichagua en una Empresa Social del Estado.

Limita al norte con el municipio de Astrea, por el sur con los municipios de Pailitas y Tamalameque y por el este con los municipios de Curumaní y Chiriguaná y el oeste con el municipio del Banco departamento del Magdalena. - Extensión total: Su urbana:1.7 Km2 - Extensión área rural:1.568 km2 - Distancia de referencia: 250km aproximadamente de la capital del departamento (Valledupar) (E.S.E. Hospital Inmaculada Concepción, s.f.).

1.1.1 Misión

Prestar a los integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, servicios de salud de baja complejidad en el Municipio de Chimichagua Cesar, con énfasis en un modelo de

atención primaria, eficiente y con altos estándares de seguridad (E.S.E. Hospital Inmaculada Concepción, s.f.).

1.1.2 Visión

Consolidarse y ser reconocida en el Departamento del Cesar para el año 2024, la ESE Hospital Inmaculada Concepción, como una Entidad Prestadora de Servicios de Salud de baja complejidad con altos estándares de calidad y de seguridad para el paciente, líder en la implementación de un modelo de atención comunitario y con responsabilidad social (E.S.E. Hospital Inmaculada Concepción, s.f.).

1.1.3 Objetivos de la empresa

Garantizar una atención integral.

Asegurar la oportunidad en la prestación del servicio.

Mantener una información segura y confiable.

Brindar un trato cálido a nuestros usuarios.

Garantizar el posicionamiento municipal y la estabilidad financiera de la organización.

Evaluar y desarrollar la competencia del talento humano.

Establecer programas de mantenimiento preventivo de Los equipos e infraestructura.

Mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad.

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional

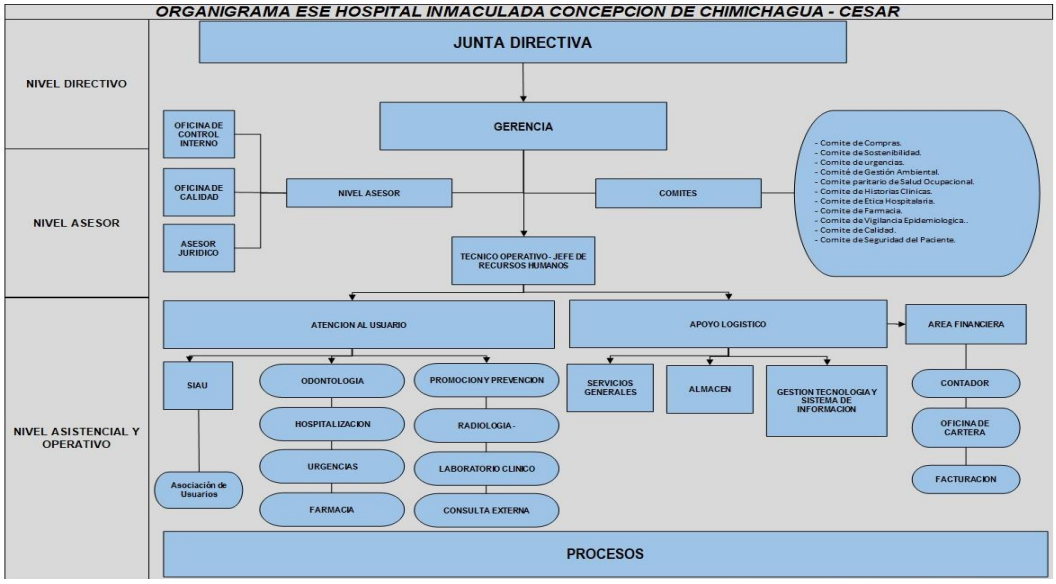
En la siguiente figura se muestra como está conformado la estructura organizacional del ESE Hospital Inmaculada Concepción compuesto de la siguiente manera.

Se muestra tres niveles el directivo y asesor donde yace la junta directiva compuesta por la gerencia donde se ubica el nivel asesor compuesta por la oficina de control interno, afina de calidad y asesor jurídico también ubicados los comités y la oficina de recursos humanos.

El ultimo nivel que muestra el organigrama es el asistencial y operativo que se compone de todos los servicios prestados por el hospital apoyo logístico y el área de finanzas.

Figura 1

Organigrama de la ESE Hospital Inmaculada Concepción



Nota. Imagen tomada de la ESE Hospital Inmaculada Concepción (2022).

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado

El desarrollo de las pasantías se realizará en el ESE Hospital Inmaculada Concepción ubicado en el municipio de Chimichagua, Cesar en el área de facturación y tecnología. Esta área procesa, consolida y radica la información que llega de cada paciente de los diferentes centros de salud, ya sea de consulta externa o urgencia donde se auditan las facturas fiscas o electrónicas en el sistema R-FACT de las atenciones prestadas y se separa por EPS.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Esta se realizó por medio de la matriz DOFA dando a conocer las fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas del área asignando.

Esta información teniendo en cuenta un análisis previo de la dependencia signada donde por medio de observación se pudo establecer que falencias yace en área de facturación por medio de la matriz DOFA.

Tabla 1

Matriz DOFA del ESE Hospital Inmaculada Concepción

Factores Internos / Factores Externos	**Fortalezas**	**Debilidades**
	F1. Buen manejo de la información suministrada de los pacientes. **F2**. Recursos humano idóneo y capacitado. **F3**. Radicación de las facturas en fisco y medio electrónico a cada EPS a tiempo. **F4**. Validación de la información de cada paciente que llega tanto del casco urbano como de otros centros de salud. **F5**. Buen clima laboral.	**D1**. Cuenta con poco recurso humano para el proceso de información. **D2**. Sistema de la información de pacientes desactualizado **D3**. Poco equipo de computo **D4**. No tiene un plan de manejo establecido
Oportunidad	**Estrategias FO**	**Estrategia DO**
O1. Convenios de salud con otros centros de salud. **O2**. Efectividad en procesar la información suministrada. **O3**. Generar fuente de trabajo. **O4**. Crecer como área en el departamento posesionando al hospital en buen nivel departamental. **O5**. Capacitar a sus trabajadores para desarrollar sus habilidades.	(**F3-F4-O1-O2**) Fortalecer los convenios con los centros de salud para mejor la toma de decisiones a la hora de procesar la información y suministrada por lo pacientes si ocurriera algún improviso. (**F2-F5-O3-O5**) Contratar más personal capacitándolos y brindándoles las herramientas para que tengan un buen clima laboral y crecimiento personal.	(**D3-O4**) Apoyarse en las diferentes herramientas de información para ser más eficientes para el proceso la validación y la radicación de cada paciente de consulta externa y urgencia para crecer como área a nivel departamental.
Amenazas	**Estrategias FA**	**Estrategias DA**
A1. No contar con personal. **A2**. Desconocimientos del personal en procesos administrativos. **A3**. Poca infraestructura como equipos de cómputo. **A4**. Falencias en el flujo de la información emitida de la gerencia y que influyen directamente en el subproceso de facturación.	(**F1-A2**) Evaluar toda la información procesada para saber las falencias que yace a la hora de radicar la información de cada paciente por medio de indicadores de gestión y dar capacitación al personal del área.	(**D1-D4-A1-A3**) Adquirir más recursos de cómputo Y personal para mejorar el proceso de validación y radicación de las facturas físicas y electrónicas que llegan al área. (**D2-A4**) Actualizar la base de datos de los pacientes de todos los centros de salud del municipio en general.

Nota. La tabla muestra información del análisis situacional del área de facturación y tecnología del Hospital Inmaculada Concepción.

1.2.1 Planteamiento del problema

La E.S.E Hospital inmaculada concepción es un prestador fundamental de servicios de salud, en la cual se ofrecen los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias En el municipio de Chimichagua cesar cuenta con diferentes áreas como gerencia, tesorería entre otras como facturación siendo esta área uno de las más importantes dentro del hospital ya que aquí se almacena la información de los pacientes que llegan de los diferentes centros de salud se subdivide en dos funciones una donde se procesa la información de los usuarios y la otra la que se encarga de emitir las citas, las facturas, la orden de salida, el historial clínico cobrar por los servicios que genere algún tipo de cobro entre otros servicios.

Esta área actualmente no cuenta con un sistema de información de los pacientes actualizada además cuenta con poco recurso humano y recurso físicos atrasando la información que se debe radicar a las diferentes EPS por lo tanto esta problemática que ha causado una ineficiencia a la hora de ingresar datos al sistema de información r-fact.

El área de facturación para una entidad pública o privada es necesaria ya que aquí yace procesos como la contratación hospitalaria, admisiones y atención al usuario, calidad del servicio, manejo de manuales, tarifas y guías integrales; gestión de cartera, indicadores de gestión, centros de costos, auditoría de cuentas médicas; registros individuales de prestación del servicio (RIPS), sistemas de información y software de facturación (Olarte Flórez, 2018).

Por lo tanto, es necesario crear formas para que la información se procese y se radique lo más rápido posible como contratar más personal y adquirir más equipos de cómputos.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 General

Brindar apoyo administrativo en las diferentes funciones que se llevan a cabo en el área de facturación y tecnología del ESE Hospital Inmaculada Concepción Chimichagua, Cesar.

1.3.2 Específicos

Identificar y analizar las diferentes fases del proceso de facturación y tecnología del hospital inmaculada concepción.

Apoyar las funciones que se llevan a cabo en el área de facturación y tecnología ubicada en el hospital inmaculada concepción.

Elaborar indicadores de gestión para medir el nivel de desempeño del Área facturación y tecnología del Hospital Inmaculada Concepción de Chimichagua, Cesar.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

Tabla 2

Plan de trabajo

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los Obj. Específicos
Brindar apoyo administrativo en las diferentes funciones que se llevan a cabo en el área de facturación y tecnología del ESE Hospital Inmaculada Concepción Chimichagua, Cesar.	Identificar y analizar las diferentes fases del proceso de facturación y tecnología del hospital inmaculada concepción.	1. Realizar un formato de entrevista para identificar la fase del proceso de facturación. 2. Aplicar el formato de la entrevista al jefe del área de facturación y tecnología. 3. Tabular y analizar la entrevista hecha al jefe del área. 4. Realizar un informe con la información recolectada.
	Apoyar las funciones que se llevan a cabo en el área de facturación y tecnología ubicada en el hospital inmaculada concepción.	1. Apoyar la actualización de la base de dato de los usuarios de la diferentes EPS. 2. Procesar la información de los usuarios de las atenciones prestada de consulta externa y urgencia en el r-fact (sistema de información de atención de los usuarios). 3. Ayudar en el almacenamiento de las facturas fiscas y electrónicas de los usuarios que llegan al área de facturación de los diferentes centros de salud que cobija en el hospital. 4. Seleccionar las facturas fisca y electrónicas para separarla por EPS para procesar, consolidar y radicar a las diferentes EPS.
	Elaborar indicadores de gestión para medir el nivel de desempeño del Área facturación y tecnología del Hospital Inmaculada Concepción de Chimichagua, Cesar.	1. Crear los indicadores de gestión para medir la eficiencia y la eficacia del área. 2. Implementar estrategias de los problemas que arrojen los indicadores de gestión en el área 3. Redactar informe final

Capítulo 2. Enfoque referencial

2.1 Enfoque conceptual

2.1.1 Tipo de entrevista

De acuerdo con Navarro Caro (2009) una entrevista es el intercambio de ideas u opiniones a través del diálogo entre dos o más personas. Todos los entrevistados hablan de un tema específico; estas se clasifican en:

2.1.1.1 Entrevista estructurada. Es la que se realiza a partir de una guía de entrevista (instrumento), que contiene las preguntas que se harán al entrevistador.

2.1.1.2 Entrevista semi-estructurada. En este tipo de entrevista, se cuenta con una guía de entrevista, sin embargo, el entrevistador puede considerar otras preguntas no previstas en la guía.

2.1.1.3 Entrevista no estructurada (entrevista abierta). Es la que se realiza sin disponer de una guía de entrevista elaborada con anticipación.

2.1.2 Tabulación cualitativa

La tabulación cualitativa consiste en el recuento de las respuestas contenidas en los instrumentos, mediante el conteo de las respuestas de las preguntas abiertas o cerradas, con la finalidad de generar resultados que se muestren en tablas y en gráficos. En el caso de los datos recopilados a través de entrevistas, el material debe presentarse organizado por temas y categorías, para facilitar la descripción del fenómeno objeto de la investigación (Navarro Caro, 2009, p. 122).

2.1.3 Facturación

En sintonía con el procedimiento de admisiones y facturación creado por la E.S.E Municipal Manuel Castro Tovar (2016) se puede definir el termino facturación como “el conjunto de actividades que permite liquidar y cuantificar la prestación de servicios de salud producto de la atención al usuario” (p. 4).

2.1.4 Tipos de facturas

De acuerdo con lo dicho por Álvarez Hoyos (2015) actualmente existen dos tipos de facturación, estas son:

2.1.4.1 Factura individual. Documento de los registros legales el cual el prestador externo registra el valor correspondiente a la atención médica.

2.1.4.2 Factura global. Documento con los requisitos legales en el cual el prestador externo, registra por cada código de facturación el valor de la atención a un grupo de usuarios.

2.1.5 R-FAST

Según lo descrito por R-FAST SAS (2022), este programa se define como:

> Es el sistema integrado de información clínica que apoya todos los procesos misionales asistenciales de los prestadores de servicios de salud ya sean públicos o privados de cualquier nivel de complejidad. También integra perfectamente todos los procesos administrativos y financieros para asegurar el control total de la operación del negocio, garantizando información segura, confiable y en tiempo real. R-FAST también está hospedado en la nube para minimizar costos de operación y mantenimiento, evitando que los prestadores de servicios gasten en hardware, software, licenciamientos de sistemas operativos y de bases de datos, evitando también costosos mantenimientos y minimizando la posibilidad de desastres que pueden parar su operación. (párr. 1)

2.1.6 Radicación

De acuerdo a lo plasmado por el Sistema Quality (2016) la radicación de una factura en un hospital debe entenderse como la forma de darle la entrada a cuenta por pagar a proveedor, por esta razón, para hacer una radicación debe existir una factura o documento. La radicación de

una factura no implica el egreso de caja, por ello, para hacer el egreso/pago de una factura, primero se debe hacer la radicación.

2.1.7 ADRES

La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES - es una entidad adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio independiente" (Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud [ADRES], s.f., párr. 1). La empresa está clasificada como una entidad industrial y comercial de propiedad del gobierno. ADRES fue creado para garantizar un flujo adecuado de recursos y control.

2.1.8 Servicios

Los servicios que ofrece la E.S.E Hospital Inmaculada Concepción (2019) en Chimichagua, Cesar son de baja complejidad como lo son:

- Consulta externa de medicina general y enfermería.
- Consulta externa de odontología.
- Actividades ambulatorias de promoción y prevención (atención del parto, atención al recién nacido, entre otros).
- Detección temprana (alteración del crecimiento y desarrollo menor de 10 años, alteraciones del embarazo, alteración en el adulto mayor, etc).

- Servicios de urgencia.
- Hospitalización 24 horas continuas.
- Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica.
- Laboratorio clínico I nivel de complejidad.
- Otros servicios como: transporte asistencial básico y sistema de información al usuario.

2.1.9 Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión son el reflejo de la situación real de la E.S.E, por lo tanto, sirve como medidas indirectas y parciales de una situación compleja. Cuando se evalúan frecuentemente, se puede identificar la dirección y rapidez de los cambios ejecutados. Existen 5 indicadores que son de carácter universal, entre los cuales se pueden destacar los siguientes:

Tabla 3

Indicadores de gestión en las ESE

Indicador	Descripción	Objetivo	Formula
Ocupación hospitalaria	Es la suma de camas censables ocupadas administrativamente por enfermos, en el censo diario de 24 horas	Determinar el grado de uso de las camas censables de hospitalización	$\frac{\text{Días pacientes x 100}}{\text{Días cama}}$
Relación médicos/camas	Proporción de personal médico con relación al número de camas censables	Determinar el balance de personal médico en relación con la capacidad instalada.	$\frac{\text{Total de médicos adscritos en atención directa}}{\text{Número de camas censables}}$
Reingresos hospitalarios	Es el reingreso por un mismo diagnóstico de un paciente tratado y dado de alta, durante 21 días inmediatos al egreso.	Identificar procesos con deficiencias en el otorgamiento del tratamiento médico hospitalario.	$\frac{\text{No. de pacientes que reintegran x 100}}{\text{No. de egresos hospitalarios}}$
Productividad de consulta externa	Número de consultas otorgadas por un médico en el servicio de consulta externa.	Determinar la productividad de los médicos de la consulta externa.	$\frac{\text{Total de consultas otorgadas en CE x 100}}{\text{Total de horas médico asignada en CE}}$

Consultas de urgencia calificada	Consulta otorgada a un paciente en el área de urgencias y que corresponde a una urgencia verdadera y requiere observación u hospitalización.	Determinar condiciones de utilización de recursos del servicio de urgencias.	$\frac{\text{No. de pacientes atendidos en urgencia x 100}}{\text{Total de consultas atendidas en urgencias}}$

Nota. Información tomada de (Sánchez Guzmán, 2005, pp. 134-135).

2.2 Enfoque legal

2.2.1 Ley 100 de 1993

La Ley 100 por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, estable que "El Sistema de Seguridad Social Integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten" (Congreso de la República de Colombia, 1993, Artículo 1).

2.2.2 Ley 1966 de 2019

La Ley 1966 por medio de la cual se adoptan medidas para la gestión y transparencia en el Sistema de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones, estable que:

> Todos los prestadores de servicios de salud están obligados a generar factura electrónica para el cobro de los servicios y tecnologías en salud. Deberán presentarla, al mismo tiempo ante la DIAN y la entidad responsable de pago con sus soportes en el plazo

> establecido en la ley, contado a partir de la fecha de la prestación del servicio, de la entrega de la tecnología en salud o del egreso del paciente, prescribirá el derecho en los términos de ley. (Congreso de la República de Colombia, 2019, Articulo 15)

2.2.3 Resolución 3374 de 2000

La Resolución 3374 por la cual se reglamentan los datos básicos que deben reportar los prestadores de servicios de salud y las entidades administradoras de planes de beneficios sobre los servicios de salud prestados, establecen que la definición de prestación individual de servicios de salud debe entenderse como "Todos los servicios de salud, sean éstos de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación, que se presten como parte de un plan de beneficios del SGSSS, ó por fuera de éste" (Ministerio de Salud de la República de Colombia, 2000, Artículo 1).

Asimismo, en el capitulo II de la presente resolución se establecen los datos relativos al servicio de salud y a los valores facturado, señalando que:

Los datos específicos correspondientes a la prestación de servicios individuales de salud a los usuarios deben reportarse en forma unitaria, en el Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud – RIPS, con los siguientes datos: datos de identificación de usuarios, datos de la consulta, datos de los procedimientos, datos de la prestación individual de servicios de urgencia con observación, datos de hospitalización, datos de recién nacidos, datos de

medicamentos, medicamentos fuera del POS y los datos de otros servicios. (Ministerio de Salud de la República de Colombia, 2000, Artículo 4).

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados

3.1.1 Identificar y analizar las diferentes fases del proceso de facturación y tecnología del hospital inmaculada concepción

En el hospital inmaculada concepción si sitúa un área fundamental que es el facturación y tecnología por esto con el objetivo plasmado se dio conocer los proceso que se llevan a cabo dentro de la misma con ayuda de las actividades que se plasmaron como la creación de una entrevista se revelo todo lo que aquí si lleva a cabo analizando la información brindada y creando así un informe en cumplimiento con el objetivo.

Es fundamental este objetivo ya que nos brindó información clara y precisa del área de facturación y tecnología conociendo así el funcionamiento en general.

3.1.1.1 Realizar un formato de entrevista para identificar la fase del proceso de facturación. Durante el comienzo de las pasantías se realizó un formato de entrevista estructurada (ver Apéndice A). que nos diera a conocer lo que se realiza dentro del área de facturación esto con el fin de determinar debilidades y fortalezas que hay se presentan.

Cabe destacar que se crearon preguntas estructuradas con el fin de obtener respuestas concretas. durante el tiempo del diseño del formato se tuvieron en cuenta varios aspectos como

las actividades que hay se realizan, el número de personas que trabajan, la infraestructura que hay tienen, los años de servicio del jefe a cargo, eficiencia y eficacia con la que trabajan dentro del area .

Esta entrevista se diseñó para el jefe del área por su experiencia por sus conocimientos. Pues se quería tener un enfoque sobre cómo se funciona el área y que se realiza dentro de la misma. fue muy importante contar con el apoyo de la señora Jenni García auxiliar de radicación ya que ella con sus conocimientos dio algunos tics algunos para la elaboración del formato.

3.1.1.2 Aplicar el formato de la entrevista al jefe del área de facturación y tecnología. Con el fin de conocer las fases del proceso del área facturación y tecnología se llevó a cabo una entrevista al jefe de facturación el señor nelson Ramírez que constaba de 8 preguntas cerradas.

La Duración de la entrevista duro menos de 15 minutos don el dio respuesta a cada una de los interrogantes donde el pasante dictaba y escribía cada respuesta que se daba (ver Apendice B).

3.1.1.3 Tabular y analizar la entrevista hecha al jefe del área. Realizado el formato y la entrevista se comenzó la tabulación de la respuesta dadas por el jefe de facturación cualitativamente (ver Apendice C).

Como conclusión de los resultados plasmado es importante tener en cuenta que el área de facturación es fundamental ya que aquí se reciben y se facturan las facturas de todo el municipio y centro salud de las verdeas y correjimiento por lo tanto se debe tener la base de datos de los usuarios actualizada.

También se debe tener un control de cómo se ingresan las facturas en el r-fact ya que un dato mal ingresado puede generar rubro para el hospital también se debe tener sumo cuidado a la hora de radicar las facturas a las diferentes eps pues si no se hace bien la facturas son devueltas a hasta que se corrija el error.

En cuanto al personal de del área posee 8 trabajadores que se describirán en la actividad 4 y 3 pasantes los cuales tienen funciones como ayudar a facturar sacar copias ayudar en el almacenamiento de facturas y refacturar. Cabe destacar que los procesos que se lleva a cabo en esta área serán descritos en la cuarta actividad que es el informe.

3.1.1.4 Realizar un informe con la información recolectada. En cumplimento con las actividades anteriores se procedió a redactar un informe que costa de la introducción, fortalezas debilidades y desarrollo del mismo.

El área de facturación es fundamental pues a qui se recopila la información de las facturas de consulta externa y urgencias que son cobradas a las diferentes eps donde pertenezca el usuario atendido.

El motivo por el que se redactó el informe es dar a conocer e informar sobre las diferentes actividades que se desarrollan en esta área presentado un panorama claro, veraz y puntual de las falencias y fortalezas que se han logrado apreciar tanto en el personal como el proceso que se ejecuta dentro del area (ver Apéndice D).

Proceso 1. Radicación de factura. En el área de facturación y tecnología ubicado en el hospital inmaculada concepción se radican todas las facturas recibidas de todos los centros de salud.

Este proceso es llevar todas las facturas de cada año a las diferentes eps para su pago los soportes para realizar este proceso son la historia clínica del paciente, documento de identidad, adres, formula medica estos no deben tener ningún error porque si no serán devueltas.

Proceso 2. Refacturación. Aquí se corrigen los errores cometidos en el r-fact de las facturas procesadas para que se puedan volver a cobrar a las eps que pertenezca el paciente.

Proceso 3. RIT. Se valida la información de las facturas procesadas para sacar el RIT de ellas para soporte a la DIAN.

Proceso de las facturas: 4 al r-fact. Aquí los pasantes se encargan de ingresar las facturas al r-fact para que de el costo de la atención prestada.

En conclusión, de informe se observó que este proceso que se llevan a cabo aquí es fundamental en el área ya que en esto yace que los dineros sean pagados satisfactoriamente al hospital.

También que se lleve de una manera sistemática toda la facturación recibida de una manera eficiente, practica y rápida.

3.1.2 Apoyar las funciones que se llevan a cabo en el área de facturación y tecnología ubicada en el hospital inmaculada concepción

El apoyo que brinda el pasante es fundamental ya que pone en práctica sus conocimientos durante la duración de la carrera, brinda apoyo y también aprende a convertirse en líder una persona capaz de buscar soluciones a partir de todos los problemas que se presentan.

3.1.2.1 Apoyar la actualización de la base de dato de los usuarios de la diferentes EPS. Se lleva a cabo la actualización de los datos personales de cada usuario en el tarjetero que es el archivo donde se tiene la información de cada uno de ellos que costa de casillas como nombre y apellido número de documento, teléfono, EPS, lugar de nacimiento dirección, barrio, grupo étnico, edad, nombre de padre y madre si es menor edad, responsable, correo electrónico entre otros. (ver Apéndice E).

Esta función es fundamental para saber si el paciente cambio de Domicilio si hubo un cambio de registro, tarjeta o cedula o cambio de eps yaqué a la hora de digitar los datos en el r-

fact si el paciente cambio de EPS o paso de menor edad a mayor edad se debe actualizar pues no permitiría el ingreso de la consulta prestada. y no se podría diligenciar la factura.

Por esto siempre se consulta los datos del paciente por medio de la base de dato que tiene el hospital y si hay cambio de eps o los otros ya mencionado se procede en la actualización.

3.1.2.2 Procesar la información de los usuarios de las atenciones prestada de consulta externa y urgencia en el r-fact (sistema de información de atención de los usuarios). El ingreso de las facturas al r-fact es una tarea primordial pues se procesa todos los servicios prestados por consulta externa y urgencia cada factura que llega al área de las atenciones prestadas en la semana se debe digitar al software para saber el valor de la consulta y esta se le pueda cobrar a la EPS cabe resaltar que cada servicio se digita con un código diferente dependiendo de la función (ver Apéndice F).

Consulta externa. Las facturas que llegan de consulta médica se procesan con el centro de producción 1110 después se ingresa el médico que atendió al usuario cada médico tiene un código diferente se debe tener en cuenta el régimen de salud sea subsidiado, contributivo pues la factura se debe ir por evento o por capital dependiendo el régimen cuando se le da guardar se debe tener en cuenta que la factura no se valla con plata porque si no esta es cobrada al hospital (ver Apéndice G).

Primera infancia. Se debe tener en cuenta todo lo anterior mencionado el código para ingresar primera infancia varía dependiendo de la edad del menor para edades entre los 0- 5 años el código es 1420 y para edades de 6- 11 años 1421 (ver Apéndice H).

Consulta THA. El código para ingresar hipertensión es el 1414 aquí se debe tener cuenta los controles del paciente cuando su próxima cita si es continuado repetido o continuado nuevo (ver Apéndice I).

Urgencias. Para urgencias se debe tener en cuenta lo antes mencionado su centro de producción es 1425 aquí se procesa todos los procedimientos de enfermería como sutura, curaciones, cambio de sonda, nebulización entre otros también los procesos médicos que son lavado de ojos de oídos y nariz además de los traslados de los pacientes a otros municipios (ver Apéndice J).

Durante el proceso de mis pasantías digité en el r-fact 5000 facturas de diferentes servicios que llegan al área aplicado mis conocimientos durante mi formación como profesional también aprendí a enfrentar los diferentes retos como que las facturas no se entendieran que le faltara algún dato para su procesamiento gracias a la señora Yajaira pude llevar a cabo mi esta tarea satisfactoriamente pues me explicaba todo lo relacionado con los códigos y demás procesos.

Tabla 4

Facturas procedas

Consulta externa	**Consulta primera infancia**	***Consulta THA***	**Consulta por urgencias**
Código: 1110 Facturas facturadas: 2000	Código 1420,1421 Facturas procesadas 1000	Código 1414 Facturas procesadas: 500	Código: 1425 Facturas procesadas: 1500

Nota. Información adaptada del área de facturación de la ESE Hospital Inmaculada Concepción.

3.1.2.3 Ayudar en el almacenamiento de las facturas fiscas y electrónicas de los usuarios que llegan al área de facturación de los diferentes centros de salud que cobija en el hospital. Se reciben las facturas fiscas que llegan al área de facturación se almacenan en orden por cada EPS como Caja Copi, Caja de Compensación Familiar de la Guajira, Capital Salud, Caprecom EPS, Coonmeva EPS, Asmet Salud, Nueva EPS, Mutual Ser, Dusakawi, Salud Total entre otras estas se ponen en carpeta por años y se diferencia por EPS (ver Apéndice K).

Para las facturas electrónica se buscan por el r-fact todas las consultas ingresadas se hace un consolidado por carpeta de cada EPS y se imprimen y se hace lo mismo que con las facturas físicas se ingresan en una carpeta se pone el año y se diferencia la EPS (ver Apéndice L).

En toda la pasantía se tuvo que ordenar más de 10000 facturas de los años 2021 y 2022 estas facturas que se almacenan son las que son devueltas por las EPS ya que no cumplen con los parámetros establecidos para ser cobradas por esto se acumula para su debida refacturación a cargo de la señora Yajaira.

Tabla 5

Facturas de las diferentes EPS almacenadas

Nueva EPS	Caja Copi	Asmet Salud	Dusakawi	Salud total	Caprecom EPS	Mutual ser
500 facturas entre los años 2021 y 2022	1000 facturas entre los años 2021 y 2022	5000 facturas entre los años 2021 y 2022	2000 facturas entre los años 2021 y 2022	500 facturas entre los años 2021 y 2022	1000 facturas entre los años 2021 y 2022	500 facturas entre los años 2021 y 2022

*Nota***.** Información adaptada del área de facturación de la ESE Hospital Inmaculada Concepción

3.1.2.4 Seleccionar las facturas fisca y electrónicas para separarla por EPS para procesar, consolidar y radicar a las diferentes EPS. Esta actividad se realiza diariamente, cada vez que lleguen las facturas de las diferentes EPS donde se consulta en el adres para saber en qué EPS está el usuario para poder separarla y procesarlas en el r-fact para su posterior cobro (ver Apéndice M).

Procesarlas: Aquí se procesa en el sistema r-fact con sus diferentes cobros esta función la tienes los pasantes que ingresan consulta externa urgencias y vacunación.

Consolidarlas: De este proceso se encarga el señor Nelson Ramírez que una vez procesadas hace un consolidado de las facturas separándolas por EPS y así obtener el RIT.

Radicarla: la señora Yeni García se encarga de ir a cada empresa de las EPS una vez que obtiene el RIT para su cobro y si no cumple con los parámetros son devueltas y se tienen que refacturar.

3.1.3 Elaborar indicadores de gestión para medir el nivel de desempeño del Área facturación y tecnología del Hospital Inmaculada Concepción de Chimichagua, Cesar

Con este objetivo se busca mejorar el nivel de desempeño del área y una buena forma es crear indicadores que permita la evaluación de ella.

Los indicadores de gestión nos permiten saber si estamos alcanzado las metas y objetivos propuesto en este caso lo que se quiere es saber cómo se está llevando a cabo todas las funciones del área de facturación.

3.1.3.1 Crear los indicadores de gestión para medir la eficiencia y la eficacia del área. Mediante el desarrollo de las pasantías y al conocer cómo funciona el área de facturación y tecnología se procedió a la creación de los indicadores necesarios para la evaluación y medición del área ya que no contaba con una herramienta para medir de forma eficaz y eficiente los procesos que se llevan a cabo.

Por lo tanto, se crearon de 5 indicadores que nos diera a conocer de forma clara y precisas si se cumplen con las funciones y actividades del área.

Tabla 6

Indicadores de gestión para evaluar y medir el área de facturación

Indicador	Objetivo	Formula
Tiempo de ingreso de factura al r-fact	Con este indicador quiere medir el tiempo que se demora el ingreso de las facturas al r-fact.	Tiempo de diario de ingreso de factura x100 / Por Demora de ingreso de factura
Facturas procedas diariamente por cada pasante	Se quiere evaluar La cantidad de facturas que se procesa diariamente por cada pasante.	Cantidad de facturas proceda x100 / Total, de facturas ingresada por pasante
Numero de equipos cómputo del área de facturación	Medir la cantidad de equipos de cómputo y si esto son suficiente para el área	Cantidad de cómputo x 100 / Por número de empleados
Medición del tiempo del proceso de validación de facturas.	Que cantidad de tiempo se demora las facturas en ser procesadas y aceptadas por Dian.	Tiempo de aceptación de validación de factura x 100 / Por rechazo de la factura
Facturas rechazadas por la EPS	Cuantas son las facturas diariamente que hay que refacturar porque no cumplen con los para metros para ser aceptadas.	Cantidad de facturas aceptadas por la eps x 100 / Por cantidad de facturas refacturadas

Nota. Información adaptada del área de facturación de la ESE Hospital Inmaculada Concepción.

3.1.3.1.1 Resultados de los indicadores.

- **Tiempo de ingreso de factura al r-fact**. Este indicador nos dio a conocer que las facturas que llegan diariamente al área son procedas mensualmente en un 85% por lo tanto no se alcanzan ingresar todas las facturas.
- **Facturas procedas diariamente por cada pasante**. Los pasantes no están cumpliendo con la meta mensual de ingreso de facturas pues la cantidad de pasantes no es suficiente para las facturas que hay que ingresar.

- **Numero de equipo de cómputo del área de facturación**. La cantidad de equipo de cómputo que hay en el área no son suficientes para el personal por lo tanto se atrasan los procesos que se llevan a cabo.
- **Medición del tiempo del proceso de validación de facturas**. Este indicador se cumple eficientemente ya que el proceso de validación de factura para saber si son aceptada o rechazada se da inmediatamente.
- **Facturas rechazadas por la EPS**. La cantidad de facturas rechazadas por la EPS son muchas por lo tanto los parámetros de evaluación no se están cumpliendo.

3.1.3.2 Implementar estrategias de los problemas que arrojen los indicadores de gestión en el área. En cumplimiento con esta actividad se crearon unas series de estrategias para la solución de las problemáticas arrojadas por los indicadores con el fin de mejorar todos estos aspectos negativos que no dejan que se cumpla de forma eficiente los procesos aquí llevados.

Por se dio a la tarea crear de la mejor manera las estrategias para el buen funcionamiento del área de facturación y tecnología esto se logró gracias a toda la formación recibida por parte de la universidad donde se usaron todos los conocimientos necesarios.

- Estrategia uno (primer indicador): usar la metodología Six Sigma, para para optimizar los procesos y reducir el tiempo de ingreso de las facturas al r-fact esto con el fin de estandarizar los procesos y sea más rápido a la hora de ingreso de las facturas mensualmente

- Estrategia dos (segundo indicador): delegar funciones a los pasantes con el fin de trazar metas es decir hacer cronograma de actividades diarias donde se dictaminen cuantas facturas se tiene que ingresar por día y trazarse una meta mensualmente además y tener capacitaciones semanales con el fin de reforzar su conocimiento a la hora de ingresar facturas.
- Estrategia tres (Tercer indicador): el área de facturación no se cuenta con los suficientes equipos de cómputo por lo tanto muchas veces lo pasantes se tiene que reunir en grupo de dos para ingresar las facturas retrasando el proceso por esto como se estrategia para cumplir el ingreso de las facturas al r-fact se implementó una hora más diaria para cumplir la meta
- Estrategia cuatro (Quinto indicador): Adquirir más recursos como equipos de cómputo y personal para mejorar el proceso de validación y radicación de las facturas físicas y electrónicas que llegan y capacitarlo para que no haya facturas devueltas.

3.1.3.3 Tercera actividad redactar informe final. Luego de haber terminado de realizar todas las actividades se dio a la tarea de construir el informe final de pasantía mostrando los resultados cumplidos y dando las conclusiones y recomendaciones para finalizar este trabajo con hospital inmaculada concepción que se envió por vía de correa a la señora Katia secretaria de gerencia (ver Apéndice N).

Capítulo 4. Diagnostico final

El hospital inmaculada concepción brinda servicios diarios a toda la comunidad en general las 24 horas del día actualmente cuenta con diversas áreas y una de ellas es la de facturación y tecnología aquí se llevan a cabo procesos de actualización de bases de datos, ingreso de facturas cobro de factura, validación y radicación de las misma entres cosas.

Actualmente esta área cuenta con 5 empleados y 3 pasantes los cuales cumplen diferentes funciones. dentro del sitio se resalta el trabajo en equipo, el acompañamiento de los jefes a cargo al pasante y la información necesaria para cumplir con sus labores eficazmente.

Las culturas y el clima organizacional del área de facturación y tecnología del hospital inmaculada concepción es bueno, sin embargo, existen factores negativos que se deben mejorarse como la comunicación entre pasante y jefe a cargo y la integración de los pasantes con sus jefes

Por otro lado, el área de facturación y tecnología brinda toda la información de los usuarios de la comunidad en general por esto se debe actualizar diariamente la base de datos además de debilidades de facturas no ingresadas a tiempo en la plataforma además cuenta con poco personal capacitado por esta razón se implementaron unos indicadores y estrategias para mitigar estos aspectos.

Se mejoró en el almacenamiento de facturas ubicadas por eps y año y se logró cumplir con el digita miento de facturas que llega van al área trabajando una hora más de jornada laboral.

Capítulo 5. Conclusiones

Durante el desarrollo de las pasantías en el segundo semestre del 2022 se pudo desarrollar los conocimientos en el área de facturación donde se creó con éxito la construcción del informe de la entrevista para conocer los procesos que se llevan en área donde se resaltaron aspectos importantes como la cantidad de empleados las funciones a cargo los procesos que se llevan debilidades y fortalezas y las metas plasmadas.

Dentro del ejercicio y los compromisos de las pasantías se alcanzaron las actividades propuestas dentro del plan de trabajo y se pudo generar cambios dentro del Hospital inmaculada concepción es decir, se pudo evidenciar cambio a la hora de actualizar los datos del paciente esto con ayuda del personal a cargo dentro del área, hubo cambio a la hora de ingresar las facturas recibidas y la organización de la misma además se logró el almacenamiento de las factura por orden de fecha y año y eps por otro lado se pudo avanzar en la refacturación de facturas ya que se organizaron y la persona a cargo pudo lograr sus trabajo.

Se logró crear los indicadores de gestión para la evaluación y medición del área y conocer la problemática que existe atreves de ellos para crear unas series de estrategia para optimizar los procesos que realizan se entrega el informe final a secretaria para que el gerente tomara nota de los aspectos negativos y a si mejorarlos.

Capítulo 6. Recomendaciones

Finalizado el proceso de pasantías en el área de facturación de la E.S.E Hospital Inmaculada Concepción, se plantean las siguientes recomendaciones:

Analizar con frecuencia el proceso de facturación, llevado a cabo por los practicantes, pasantes o funcionarios de la E.S.E, para minimizar los errores en el proceso y poder reaccionar a tiempo frente a inconsistencias o deslices en el proceso de digitación y organización de las facturaciones en los sistemas contables, ya que, el ingreso de un mal dato, puede generar dificultades al momento de radicación.

Brindar capacitaciones con mayor frecuencia a todo el personal encargado del proceso de facturación, para que el apoyo en las funciones que se llevan a cabo en el área de facturación y tecnología, sean amenas y provechosas, asimismo, garantizar los equipos de cómputo necesarios para desarrollar las actividades de digitación, en aras de que no se retrasen las actividades asignadas.

Por último, ejecutar las estrategias planteadas basados en los indicadores de gestión para continuar midiendo el nivel de desempeño del área de facturación y tecnología, con el objetivo de monitorear si se están alcanzado las metas y objetivos propuestos dentro de la dependencia.

Referencias

Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud . (s.f.). *Acerca de ADRES*. Ministerio de Salud y Protección Social. https://www.adres.gov.co/nuestra-entidad/acerca-de-adres/que-es-la-adres

Álvarez Hoyos, A. M., Leal Barrios, C., Romero Álvarez, L., & Vasquez Berrio, M. (2015, 19 de Febrero). *Generalidades de la facturación en salud*. Presentación Prezi. https://prezi.com/vdpzykv2xl_g/generalidades-de-la-facturacion-de-salud/

Congreso de la República de Colombia. (1993). Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 41.148 de 23 de diciembre de 1993: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html

Congreso de la República de Colombia. (2019). Ley 1966 de 2019. Por medio de la cual se adoptan medidas para la gestión y transparencia en el Sistema de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 51.011 de 11 de julio 2019: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1966_2019.html#15

E.S.E Hospital Inmaculada Concepción. (2019). *Portafolio de servicios*. https://www.esehic.gov.co/Portafoliodeservicios2019.pdf

E.S.E Municipal Manuel Castro Tovar. (2016, 20 de Abril). *Procedimiento de admisiones y facturación*. http://www.esemanuelcastrotovar.com/wp-content/uploads/2016/10/AF-P-001-PROC.-ADMIS-Y-FACT.pdf

E.S.E. Hospital Inmaculada Concepción. (s.f.). *Estructura orgánica y talento humano*. https://www.esehic.gov.co/estructura.html

Ministerio de Salud de la República de Colombia. (2000). Resolución 3374 de 2000. Por la cual se reglamentan los datos básicos que deben reportar los prestadores de servicios de salud y las entidades administradoras de planes de beneficios sobre los servicios de salud prestados. https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resoluci%C3%B3n_3374_de_2000.pdf

Navarro Caro, L. (2009). *Desarrollo, ejecución y presentación del proyecto de Investigación* (1a ed.). Editorial Melvin, C.A.

Olarte Flórez, V. A. (2018). *Auditoría al Proceso de Facturación del Servicio de Hospitalización del Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha, Cundinamarca.* Repositorio Institucional UCC: https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/7128

R-FAST SAS. (2022). *R-FAST Salud ERP*. https://r-fast.com/r-fast-salud-erp/

Sánchez Guzmán, M. I. (2005). Indicadores de gestión hospitalaria. *Revista del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias, 18*(2), 132-141. https://www.scielo.org.mx/pdf/iner/v18n2/v18n2a9.pdf

Sistema Quality. (2016). *Radicación de facturas a proveedor*. https://qualitydoc.readthedocs.io/es/latest/proveedores/procesos/frm_radica_cxp.html

Apéndices

Apéndice A. Formato de entrevista

Universidad Francisco de Paula Santander
Ocaña - Colombia
Vigilada Mineducación

Entrevista de entrevista al jefe del área de facturación.

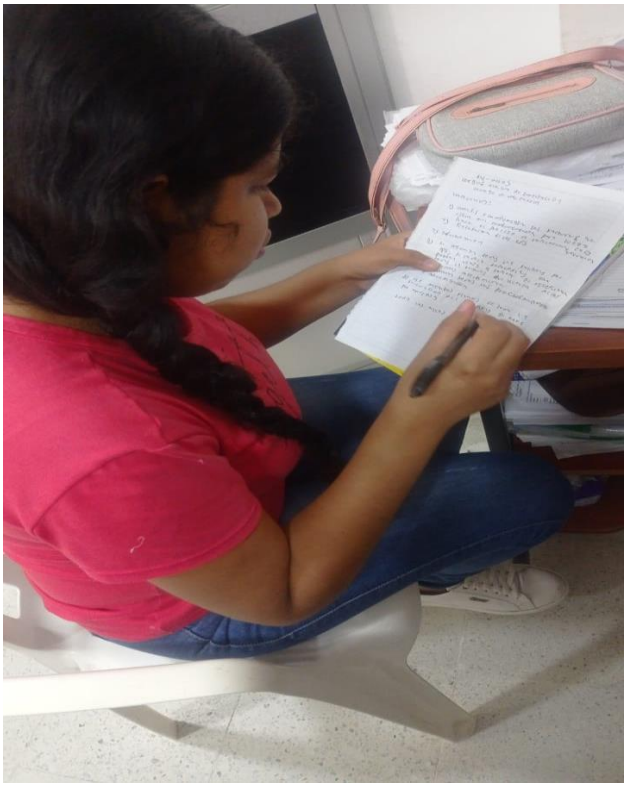
Objetivo: conocer las fases y los procesos del área de facturación y tecnología

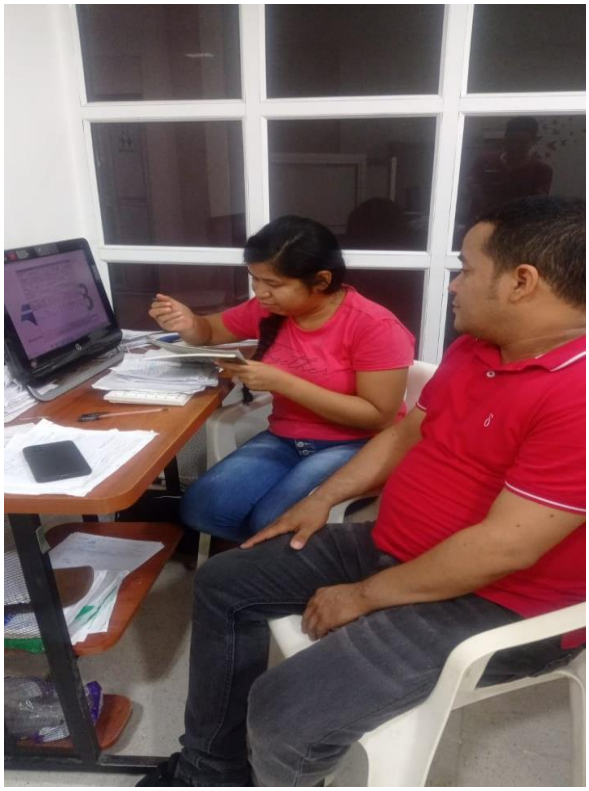
Preguntas

1. datos generales
   nombre y apellido----------
   sexo ----------
   edad ----------
   cargo ----------
2. cuantos años tiene laborando en el área de facturación.
3. cuáles son las funciones que se llevan a cabo en el área.
4. cuanto empleado posee el área de facturación y cuáles son sus funciones.
5. Que es r-fast
6. Cuales las mayores fortalezas y debilidades del área.
7. Describa cuales son las tareas que usted como jefe del área desarrolla
8. Diga las metas que estableció para el buen funcionamiento del área

UFPS ¡Comprometidos con la ACREDITACIÓN!

Apéndice B. Realización de la entrevista al jefe de facturación







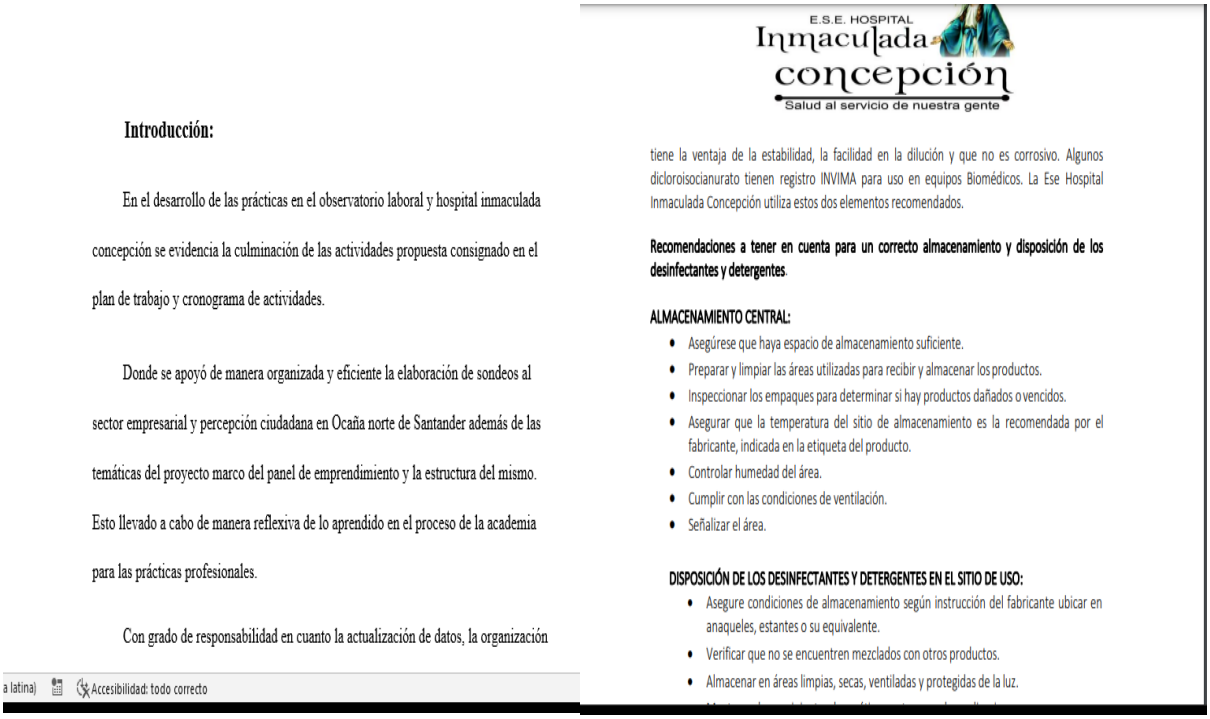
Apéndice C. Tabulación y análisis de la entrevista

Pregustas	Respuesta	Análisis
1. Datos generales	Nombre: nelson Ramírez Sexo: masculino Edad: 40 años Cargo: jefe de facturación	Como se establece en la pregunta se quiso conocer más sobre el jefe del área
2. Cuantos años tiene laborando en el área de facturación.	Los años que llevo laborando en el área de facturación son 16 años donde comencé como auxiliar de radicación. Después de 12 de servicio se me dio la oportunidad de realizarme como jefe del área por mi experiencia y por lo antigüedad en el hospital	Como análisis de esta pregunta se pudo observar que la persona a cargo en el área de facturación tiene la experiencia necesaria para el puesto
3. Cuáles son las funciones que se llevan a cabo en el área.	La primera función que se lleva en el área: es el ingreso de la información de los pacientes en el tarjetero y la actualización de los datos si es necesario La segunda función es la recopilación de las facturas tanto d eventos y capital que se almacenas o se colocan en carpetas La tercera función el ingreso de las facturas que llegan al área como son la de urgencia consulta del médico. Controles como los prenatales, hipertensión crecimiento y desarrollo entre otras para después ingresarlas al r-fast Se r-fast Como tercera función es la proporcionar al personal de hospital las copias de las historias clínicas si so requeridas	Como se puede observar en la pregunta numero 3 describe de manera precisa las funciones y procesos que se llevan a cabo en el área de facturación y que su principal tarea es la de estar al día con las facturas

	Otra función es las creaciones los rit él envió de las facturas a las afinas principales de las eps Otra función es facturar todos los procedimientos la atención a los usuarios para la asignación de citas entre otro	
4. Cuanto empleado posee el área de facturación y cuáles son sus funciones.	Los empleados que aquí laboran son 8 los cuales tiene como funciones una de viajar a las diferentes ciudades cuando se requiera radicar facturas otra es la de validar las facturas sacar fotocopias almacenar las facturas el separado de las facturas por eps el mantenimiento de los equipos el ingreso del personal al r-fast entre mucha más.	Se pudo analizar que cuenta con muy poco personal para las funciones que se llevan a cabo dentro del área también se pudo observar que de suma importancia que el personal siempre este capacitado
5. Qué es r-fast	Este un software pagado que nos ayuda R-FAST al procesamiento de facturas es el sistema integrado de información clínica que apoya todos los procesos misionales asistenciales de los prestadores de servicios de salud ya sean públicos o privados de cualquier nivel de complejidad. También integra perfectamente todos los procesos administrativos y financieros para asegurar el control total de la operación del negocio, garantizando información segura, confiable y en tiempo real.	Este software es importante ay que se agiliza el procesamiento de facturas y apoya sistemáticamente en las funciones de el área de facturación y tecnología
6. Cuales las mayores fortalezas y debilidades del área.	✓ Se lleva un registro cronológico del total de glosas que se le adjudican por fallas en	Tienen claro las debilidades y fortalezas que tiene el área por esto por esto se le hace más fácil de corregir

	documentación o soportes del área de facturación. ✓ Se ve compromiso del equipo de trabajo frente a nuevos retos. ✓ Disponibilidad al cambio por parte del equipo de trabajo. ✓ Adaptación del personal de hospitalización a los cambios en los procesos de sistematización. **Debilidades** ✓ Existe personal no capacitado para laborar en Facturación. ✓ Se percibe resistencia al cambio en algunos funcionarios. ✓ No se sigue conducto regular frente a temas de autoridad ✓ Existe poco personal en el área	los errores que aquí se comenta
7. Describa cuales son las tareas que usted como jefe del área desarrolla	✓ Asignar a los empleados los turnos que tienen para la facturación de facturas ✓ Refacturar las facturas que presenten error ✓ Estar pendiente de la herramienta de pyp ✓ Sacar los radicados de las facturas ✓ Procesar las facturas de eventos y de capital	Las funciones que el jefe de facturación es de suma importancia ay que una mala ejecución de ellas podría debilitar los procesos que se llevan acabo
8. Diga las metas que estableció para el buen funcionamiento del área	Las metas que establecí cuando me nombraron jefe del área fueron ingresar las facturas en el menor tiempo posible contar con personal capacitado y mejorar de los indicadores de evaluación ya que estaban muy bajos	Las metas establecidas por el jefe del área es eficiencia y eficacia a la hora de realizar las tareas que se llevan acabo

Apéndice D. Informe de la entrevista



Introducción:

En el desarrollo de las prácticas en el observatorio laboral y hospital inmaculada concepción se evidencia la culminación de las actividades propuesta consignado en el plan de trabajo y cronograma de actividades.

Donde se apoyó de manera organizada y eficiente la elaboración de sondeos al sector empresarial y percepción ciudadana en Ocaña norte de Santander además de las temáticas del proyecto marco del panel de emprendimiento y la estructura del mismo. Esto llevado a cabo de manera reflexiva de lo aprendido en el proceso de la academia para las prácticas profesionales.

Con grado de responsabilidad en cuanto la actualización de datos, la organización

a latina) Accesibilidad: todo correcto

E.S.E. HOSPITAL Inmaculada concepción
Salud al servicio de nuestra gente

tiene la ventaja de la estabilidad, la facilidad en la dilución y que no es corrosivo. Algunos dicloroisocianurato tienen registro INVIMA para uso en equipos Biomédicos. La Ese Hospital Inmaculada Concepción utiliza estos dos elementos recomendados.

Recomendaciones a tener en cuenta para un correcto almacenamiento y disposición de los desinfectantes y detergentes.

ALMACENAMIENTO CENTRAL:

- Asegúrese que haya espacio de almacenamiento suficiente.
- Preparar y limpiar las áreas utilizadas para recibir y almacenar los productos.
- Inspeccionar los empaques para determinar si hay productos dañados o vencidos.
- Asegurar que la temperatura del sitio de almacenamiento es la recomendada por el fabricante, indicada en la etiqueta del producto.
- Controlar humedad del área.
- Cumplir con las condiciones de ventilación.
- Señalizar el área.

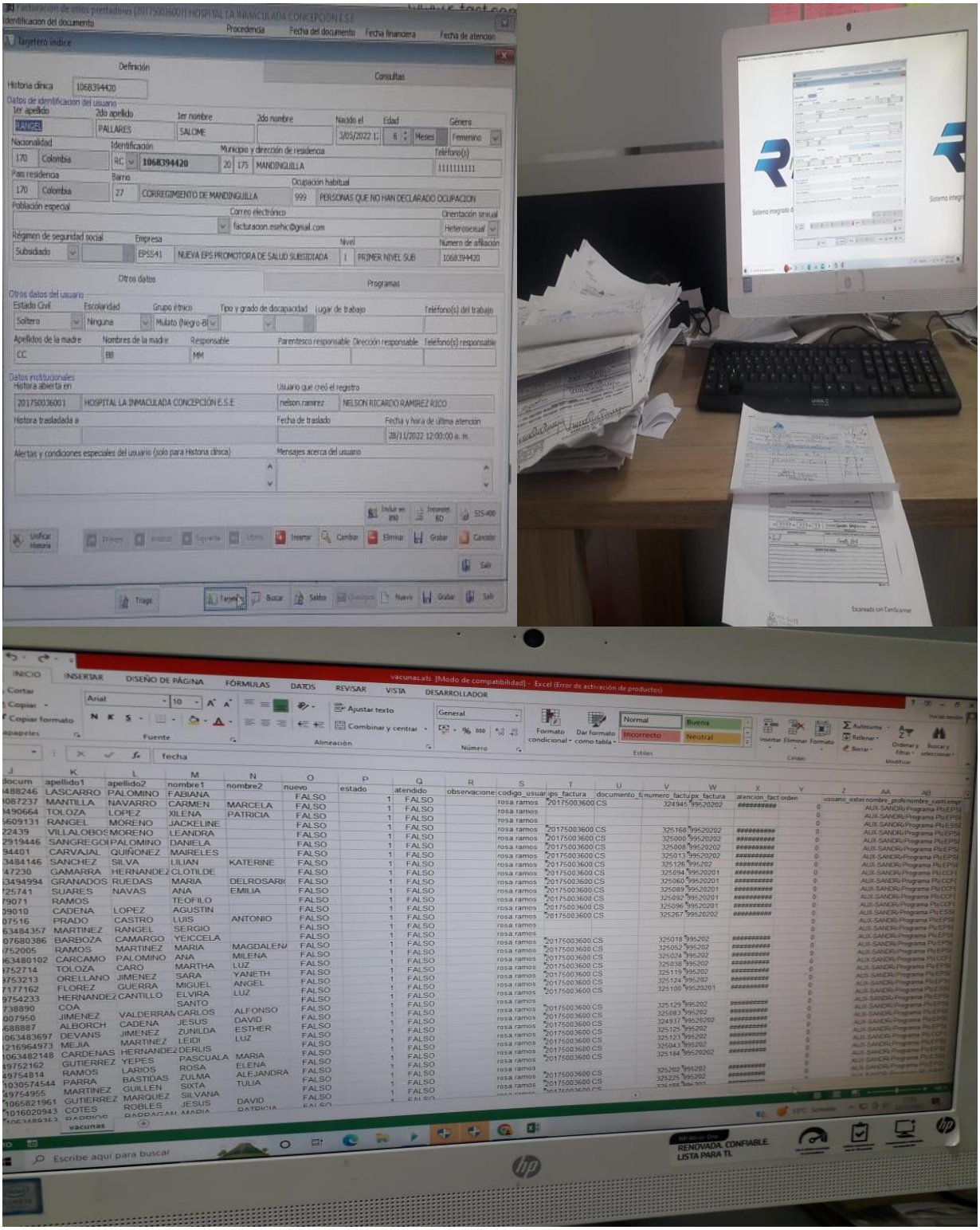
DISPOSICIÓN DE LOS DESINFECTANTES Y DETERGENTES EN EL SITIO DE USO:

- Asegure condiciones de almacenamiento según instrucción del fabricante ubicar en anaqueles, estantes o su equivalente.
- Verificar que no se encuentren mezclados con otros productos.
- Almacenar en áreas limpias, secas, ventiladas y protegidas de la luz.

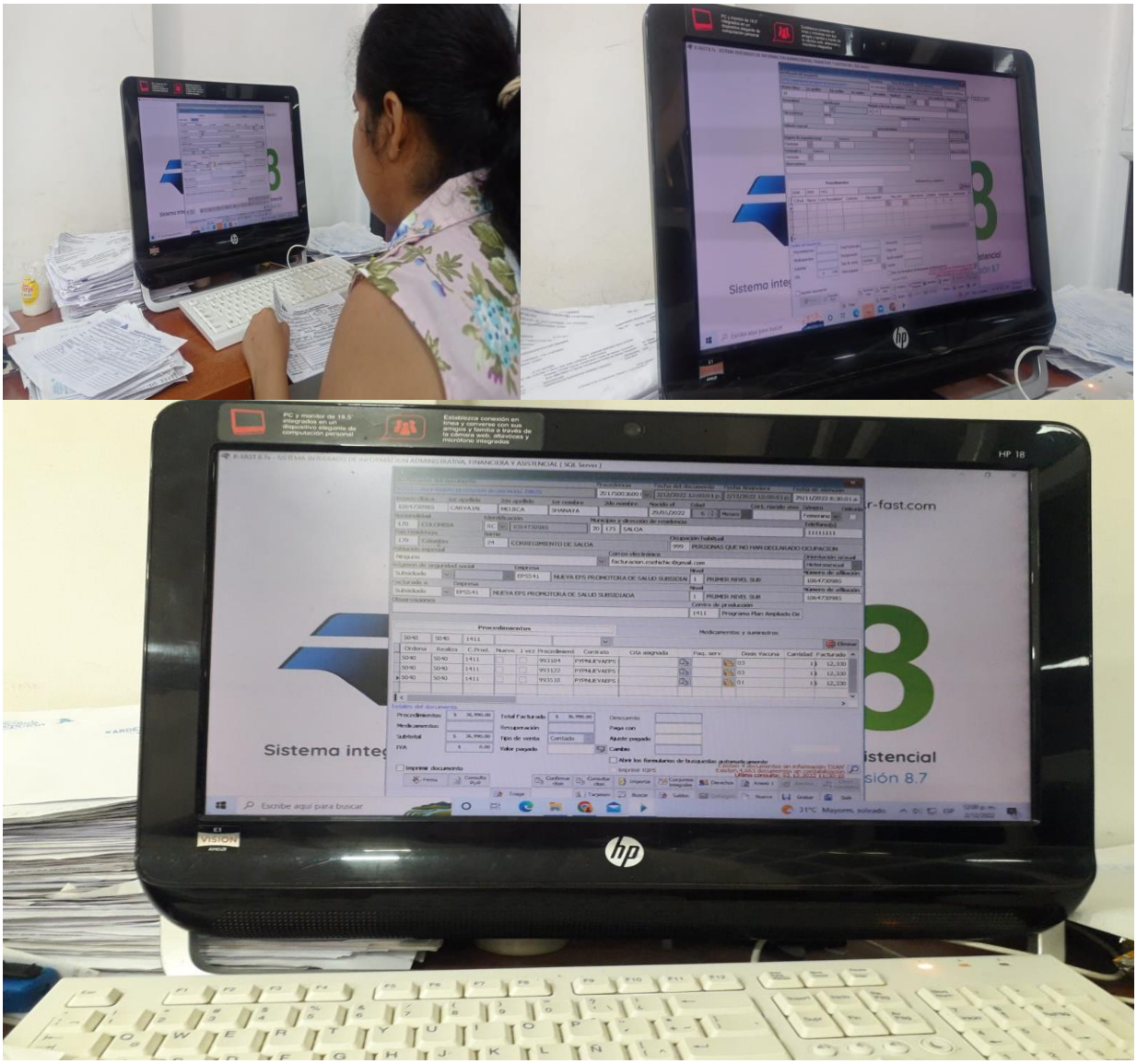
Pregustas	Respuesta	Análisis
1 datos generales	Nombre: nelson Ramírez Sexo: masculino Edad: 40 años Cargo: jefe de facturación	Como se establece en la pregunta se quiso conocer más sobre el jefe del área
2. cuantos años tiene laborando en el área de facturación.	Los años que llevo laborando en el área de facturación son 16 años donde comencé como auxiliar de radicación. Después de 12 de servicio	Como análisis de esta pregunta se pudo observar que la persona a cargo en el área de facturación tiene la experiencia necesaria para el puesto

rica latina) Accesibilidad: todo correcto

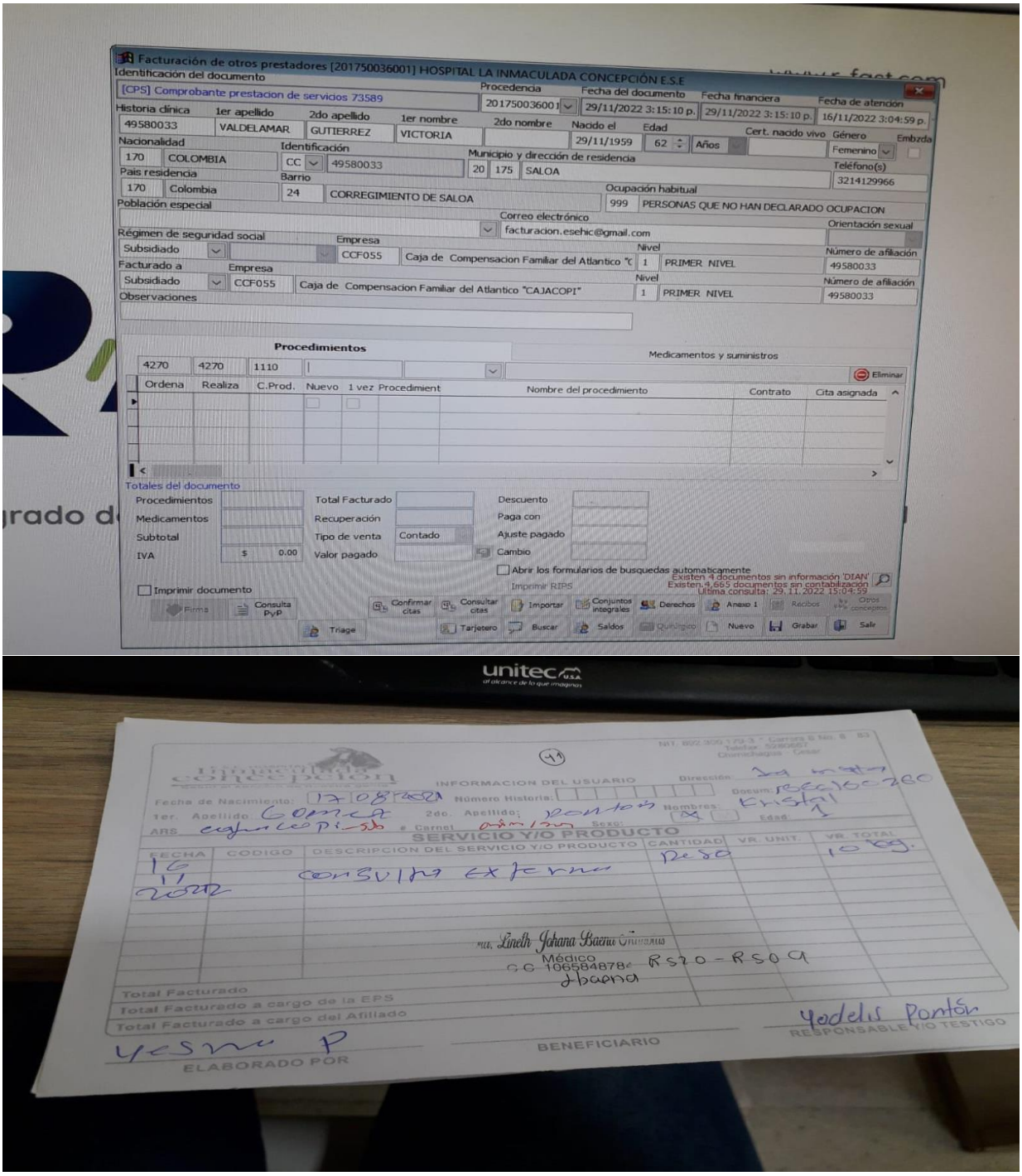
Apéndice E. Actualización de base de datos



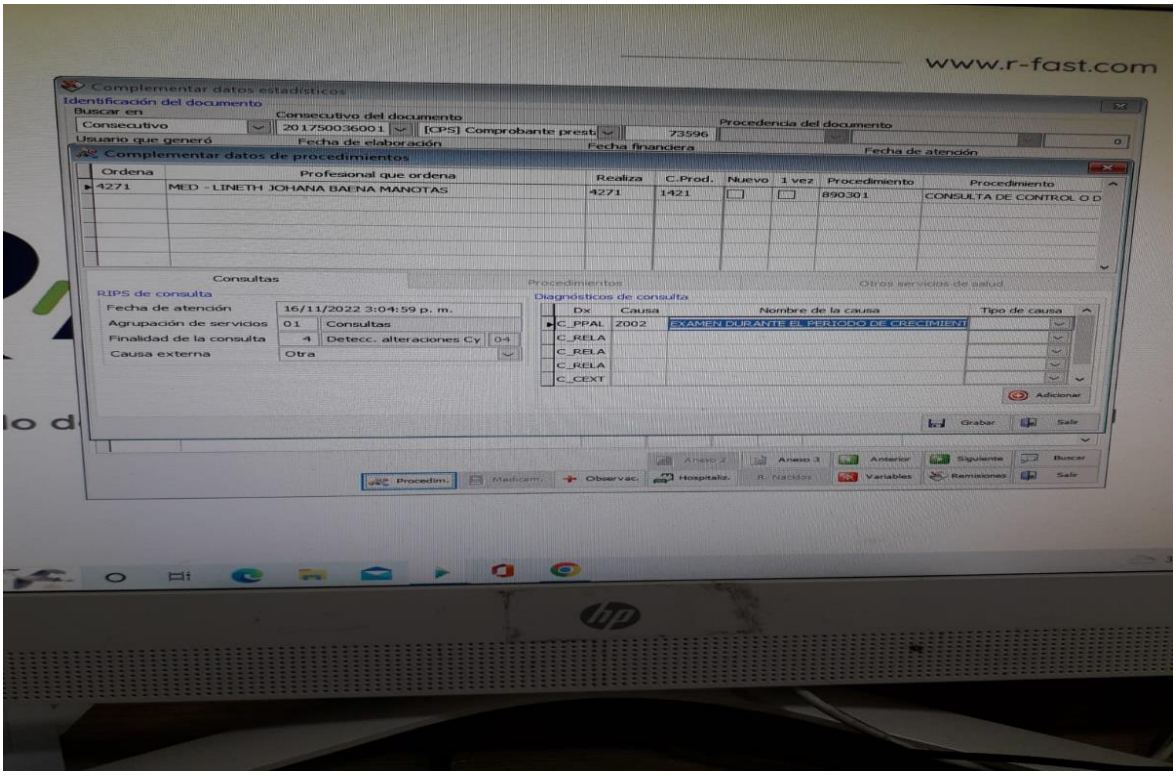
Apéndice F. Ingreso de facturas al r-fact

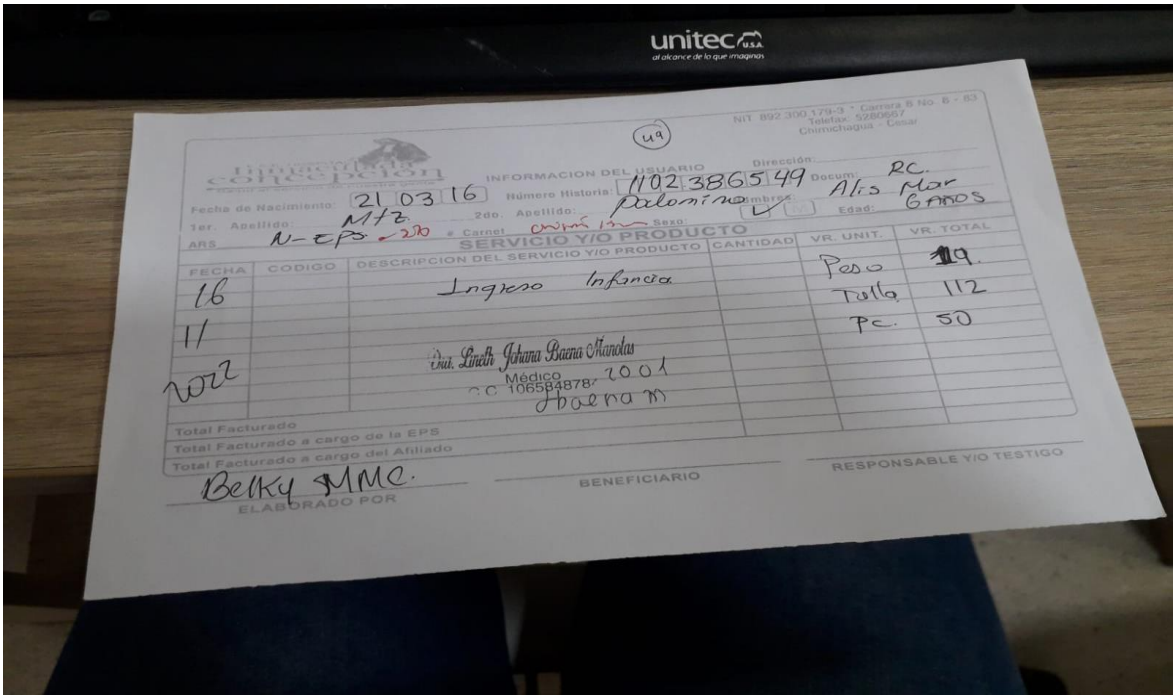


Apéndice G. Ingreso de consulta externa

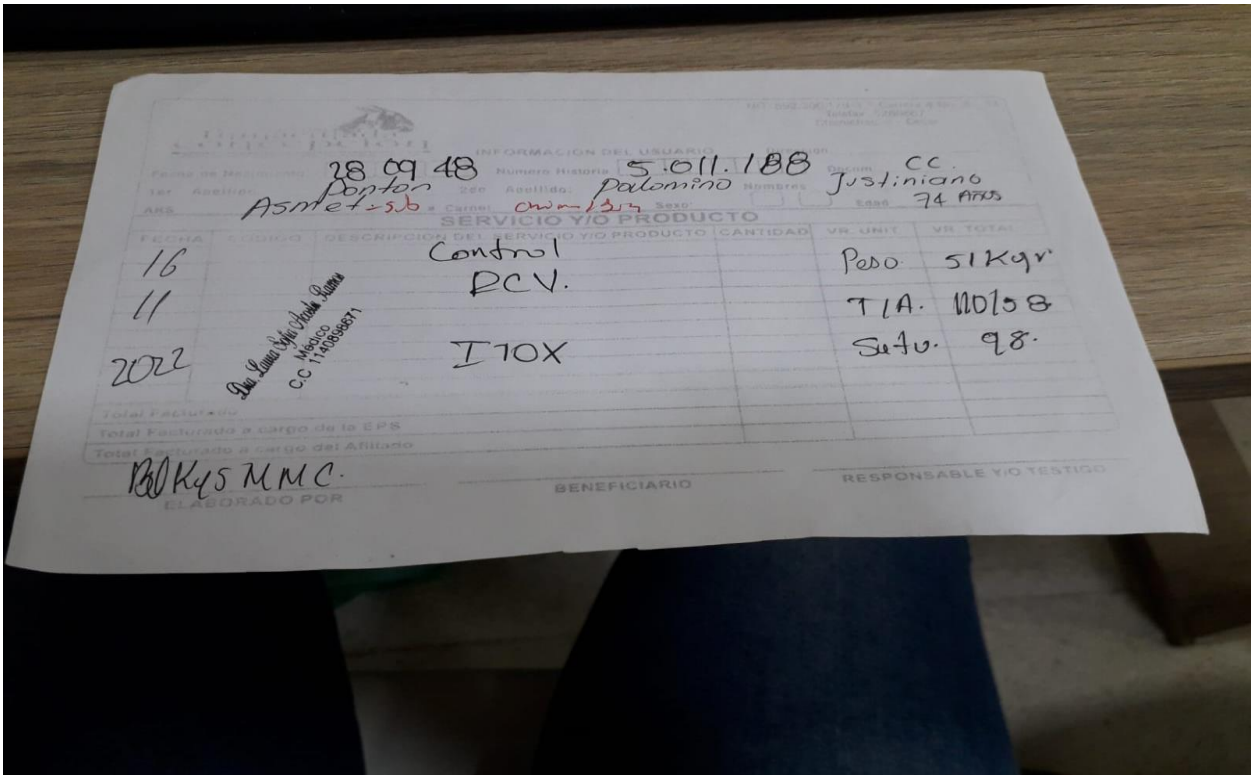


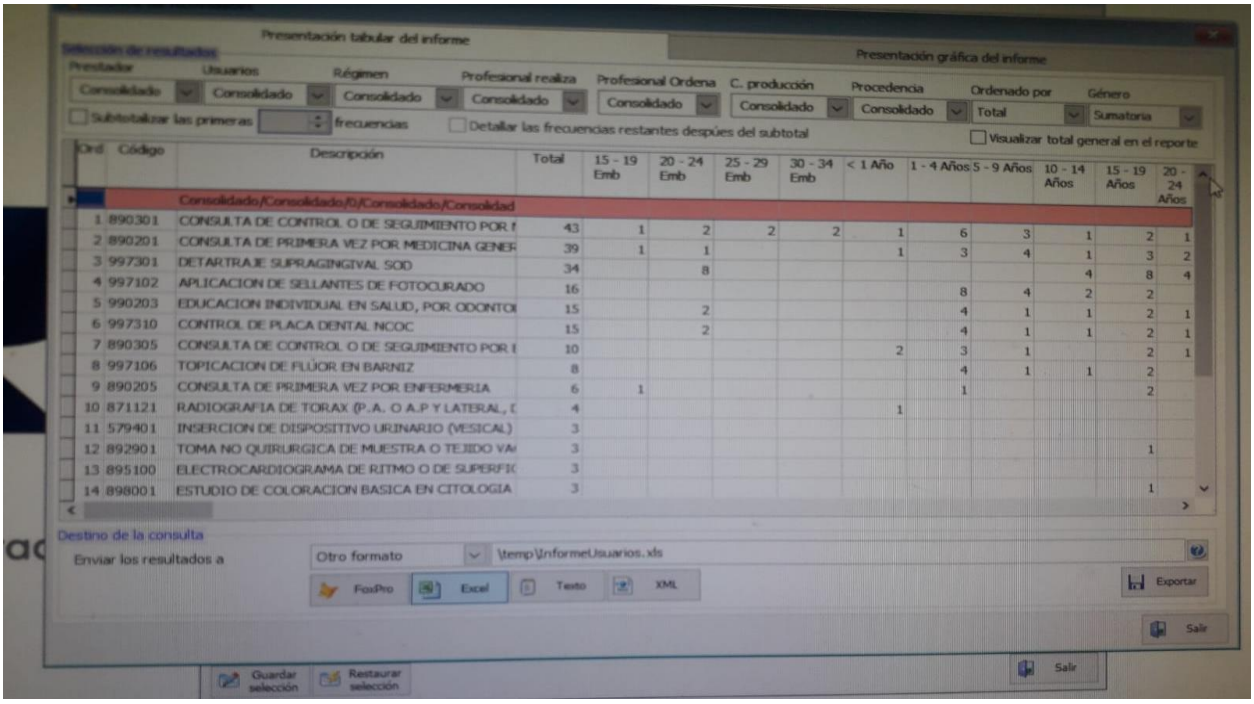
Apéndice H. Ingreso de factura de primera infancia



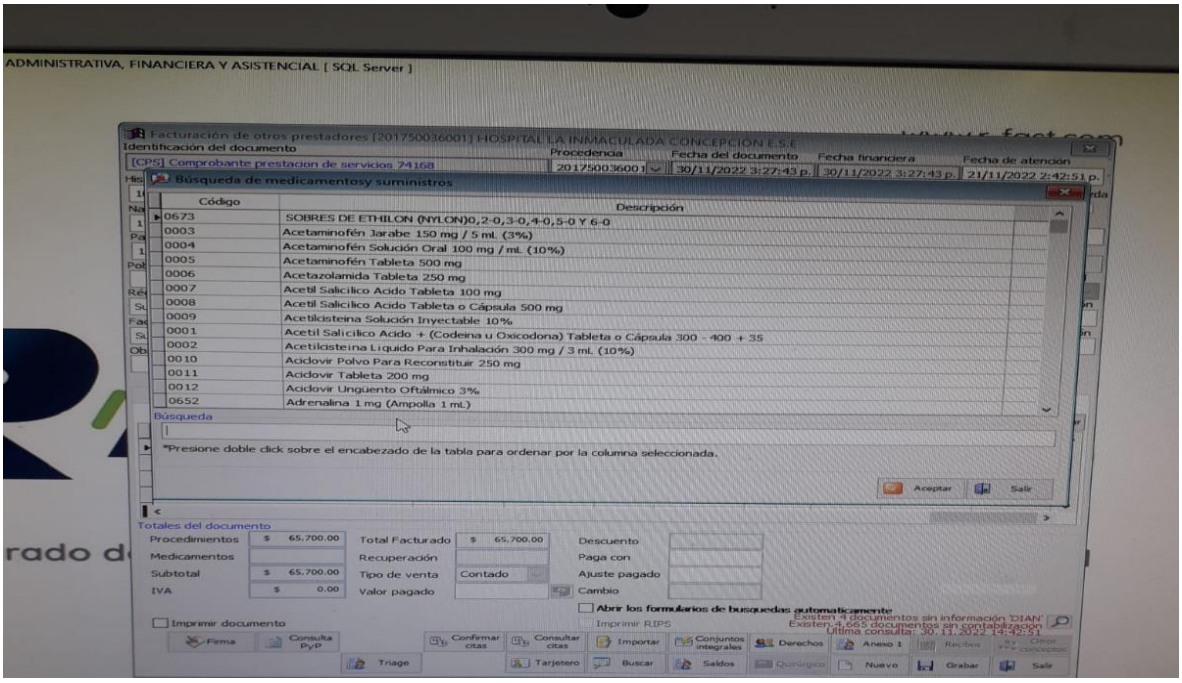


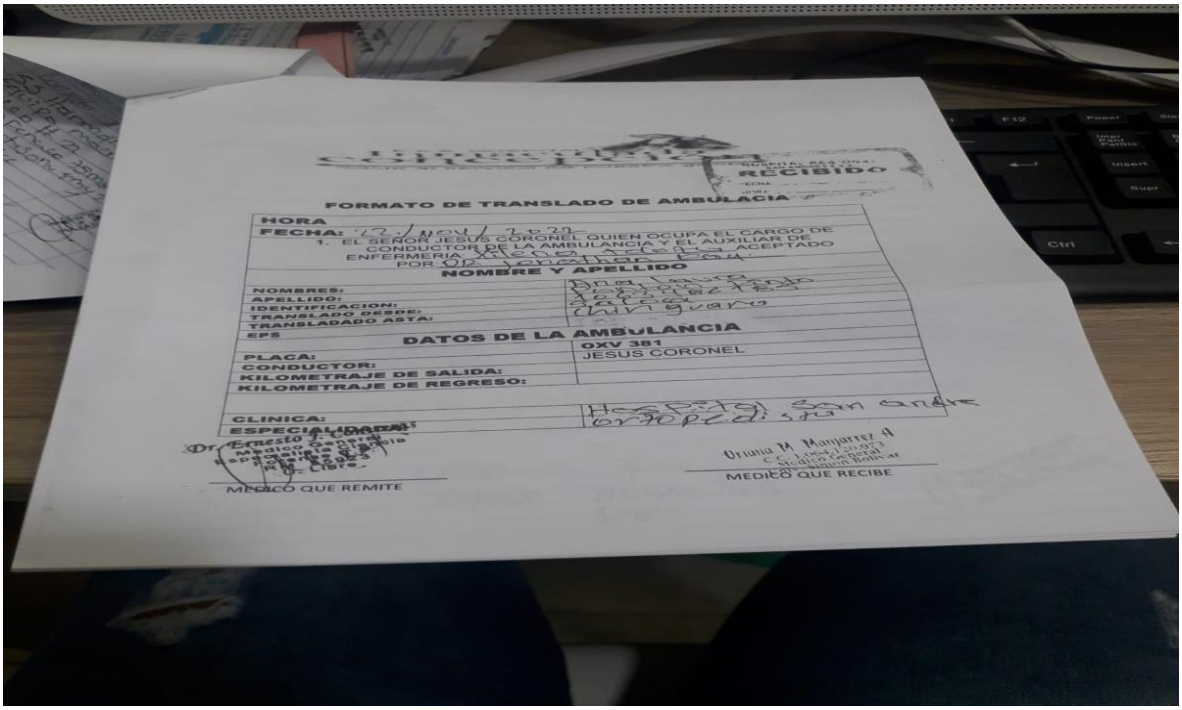
Apéndice I. Ingreso de hipertensión





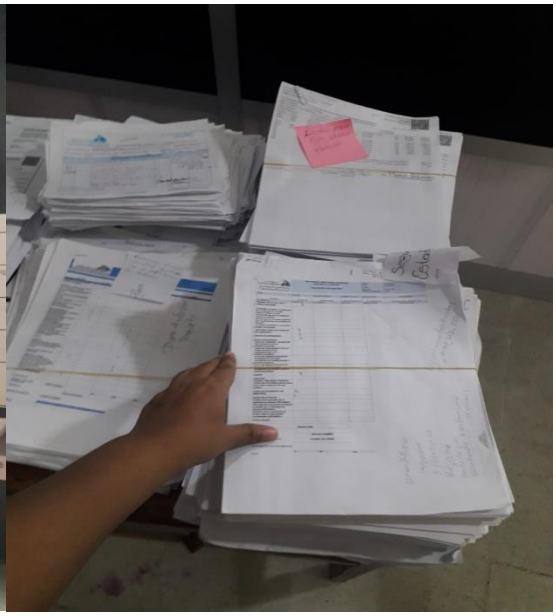
Apéndice J. Ingreso de facturas de urgencia





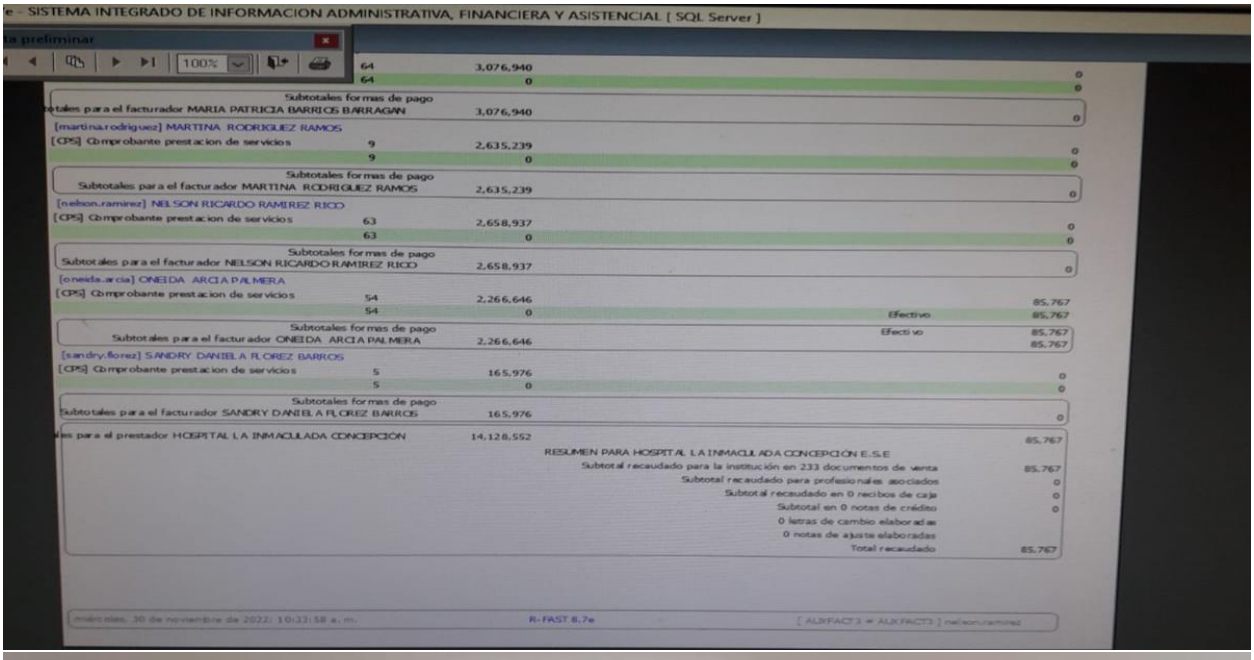
Apéndice K. Almacenamiento de factura por año

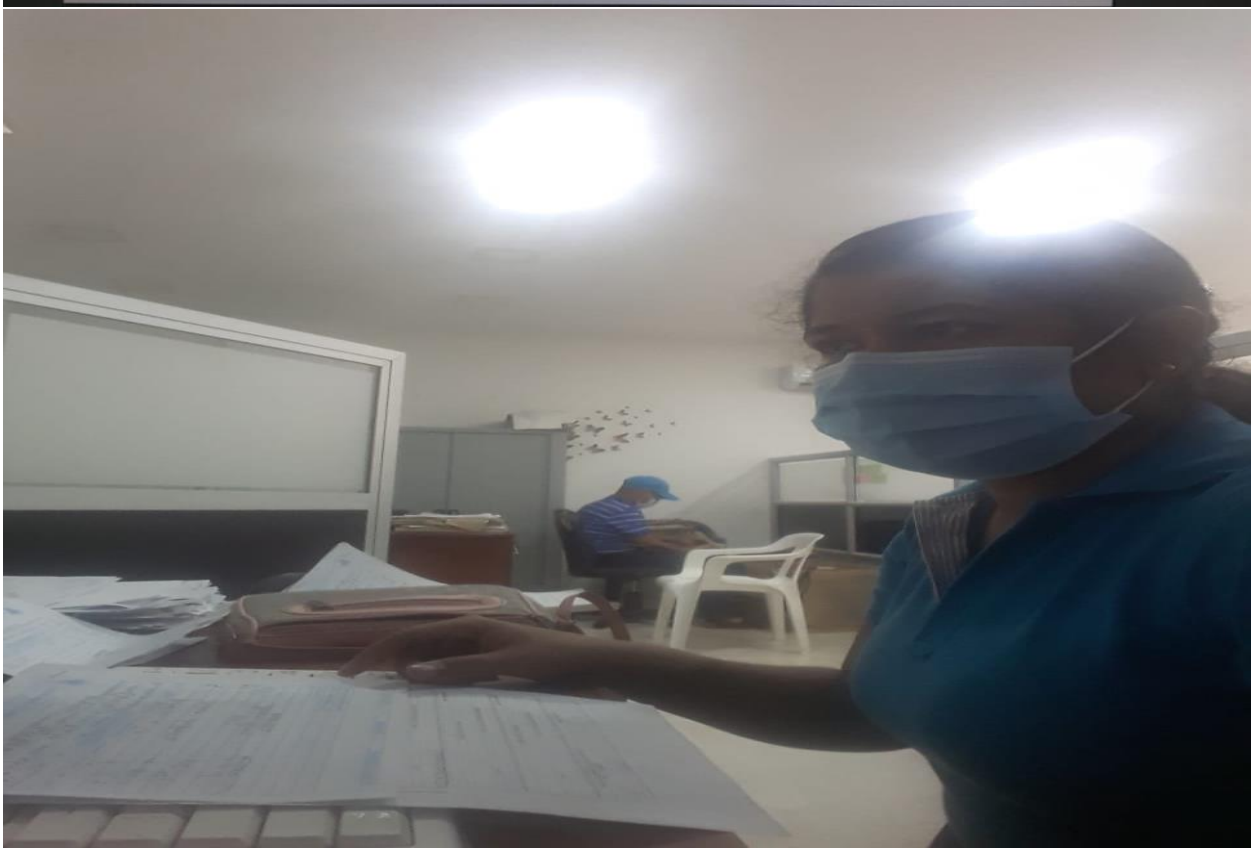




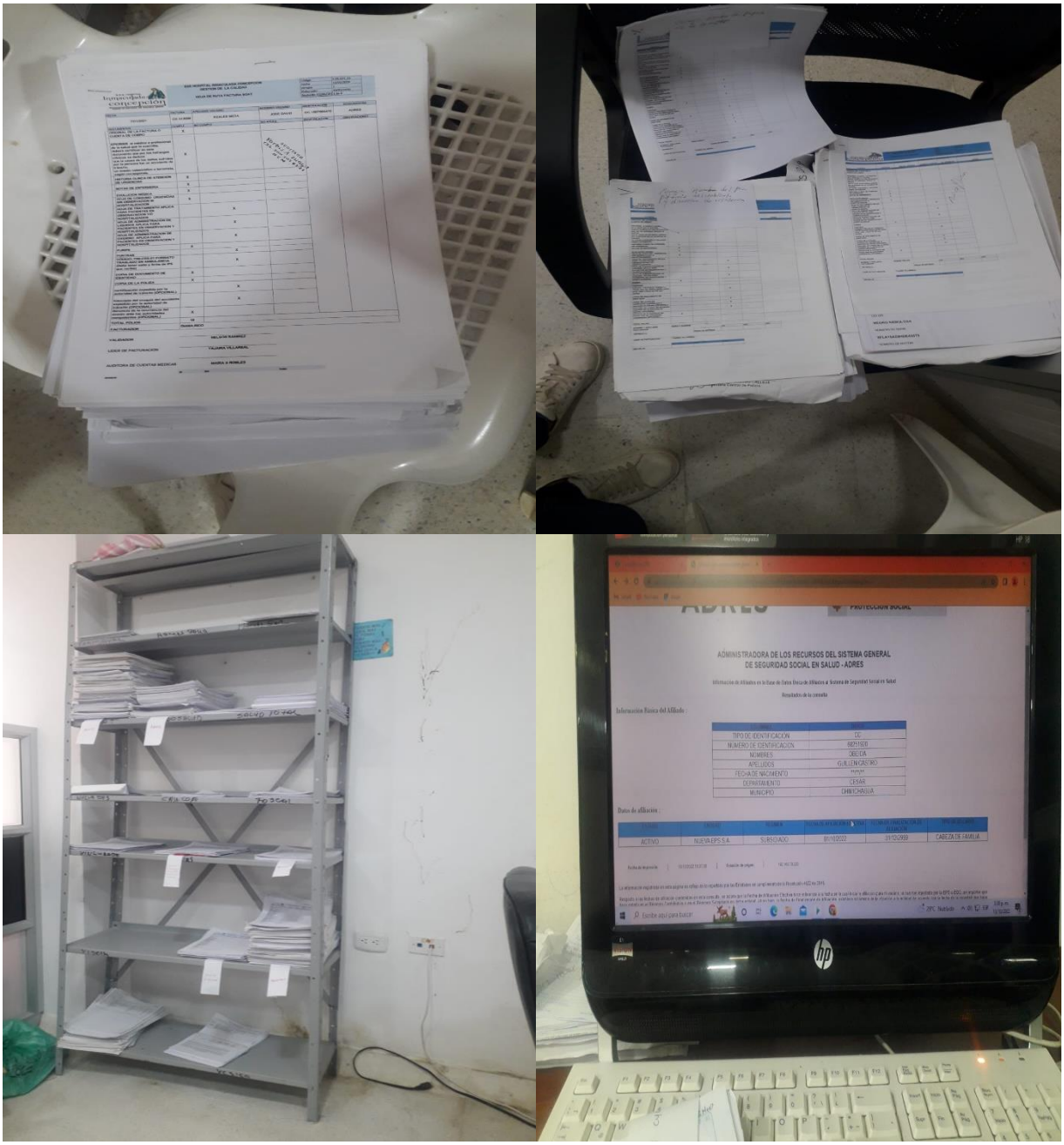


Apéndice L. Facturas electrónicas

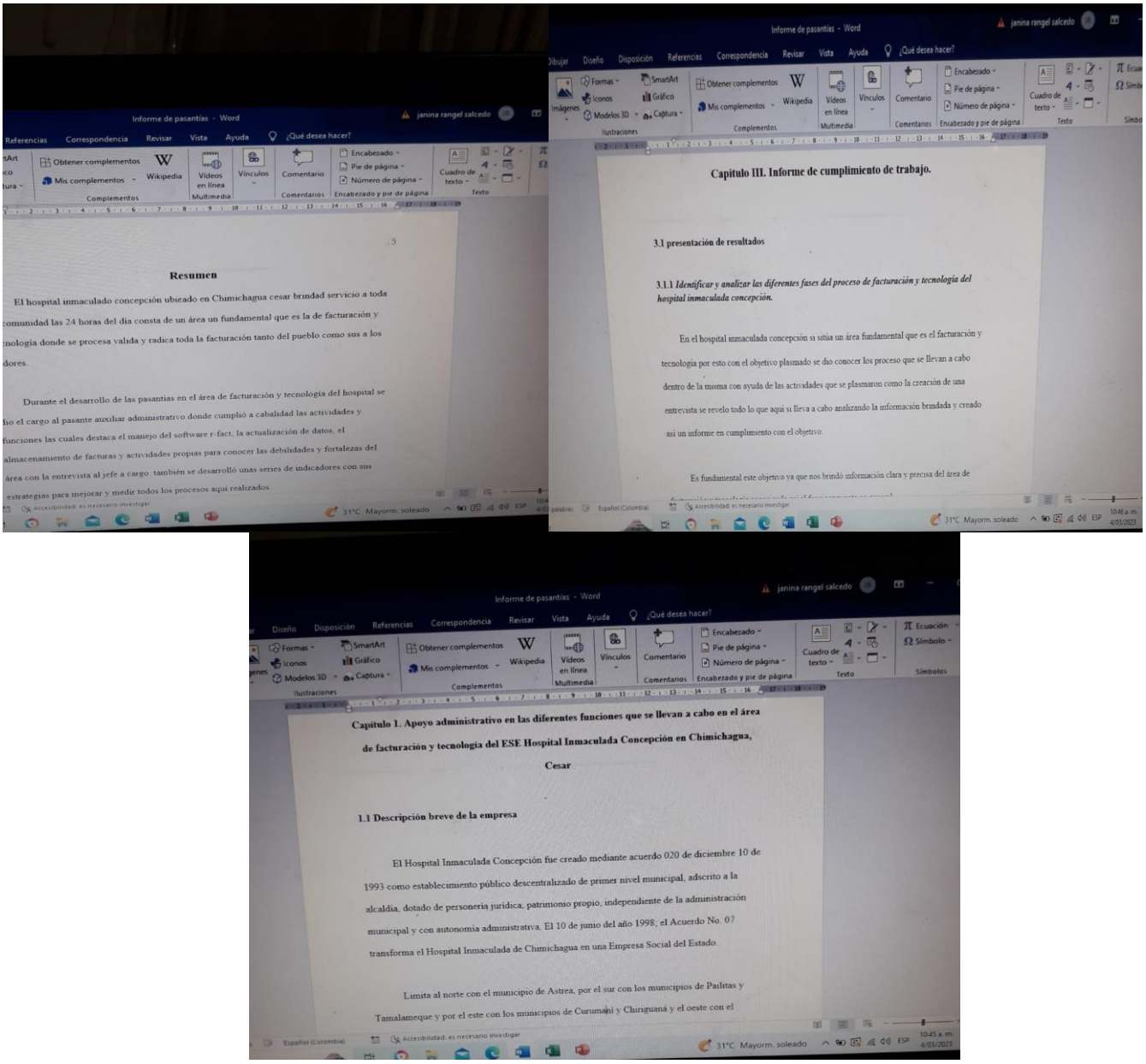




Apéndice M. Separación de facturas por EPS y búsqueda en ADRES



Apéndice N. Redacción de informe



Informe de pasantias - Word

Resumen

El hospital inmaculado concepción ubicado en Chimichagua cesar brindad servicio a toda comunidad las 24 horas del dia consta de un área un fundamental que es la de facturación y tecnologia donde se procesa valida y radica toda la facturación tanto del pueblo como sus a los dores.

Durante el desarrollo de las pasantias en el área de facturación y tecnologia del hospital se lio el cargo al pasante auxiliar administrativo donde cumplió a cabalidad las actividades y funciones las cuales destaca el manejo del software r-fact, la actualización de datos, el almacenamiento de facturas y actividades propias para conocer las debilidades y fortalezas del área con la entrevista al jefe a cargo. también se desarrolló unas series de indicadores con sus estrategias para mejorar y medir todos los procesos aquí realizados.

Informe de pasantias - Word

Capítulo III. Informe de cumplimiento de trabajo.

3.1 presentación de resultados

3.1.1 Identificar y analizar las diferentes fases del proceso de facturación y tecnología del hospital inmaculada concepción.

En el hospital inmaculada concepción si sitúa un área fundamental que es el facturación y tecnologia por esto con el objetivo plasmado se dio conocer los proceso que se llevan a cabo dentro de la misma con ayuda de las actividades que se plasmaron como la creación de una entrevista se revelo todo lo que aquí si lleva a cabo analizando la información brindada y creado asi un informe en cumplimiento con el objetivo.

Es fundamental este objetivo ya que nos brindó información clara y precisa del área de

Informe de pasantias - Word

Capítulo 1. Apoyo administrativo en las diferentes funciones que se llevan a cabo en el área de facturación y tecnología del ESE Hospital Inmaculada Concepción en Chimichagua, Cesar

1.1 Descripción breve de la empresa

El Hospital Inmaculada Concepción fue creado mediante acuerdo 020 de diciembre 10 de 1993 como establecimiento público descentralizado de primer nivel municipal, adscrito a la alcaldía, dotado de personería jurídica, patrimonio propio, independiente de la administración municipal y con autonomía administrativa. El 10 de junio del año 1998, el Acuerdo No. 07 transforma el Hospital Inmaculada de Chimichagua en una Empresa Social del Estado.

Limita al norte con el municipio de Astrea, por el sur con los municipios de Pailitas y Tamalameque y por el este con los municipios de Curumaní y Chiriguaná y el oeste con el