

**MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE FACTURACION EN LA
GESTION DE SALUD HOSPITAL DE BARRANQUILLA LOCALIDAD
CENTRO NORTE HISTORICO**

Nombre de los estudiantes

Cussa Abdala Elías

Medina Caicedo Andrey

Zamora Callejas Juan Carlos

**Trabajo de Investigación o Tesis Doctoral como requisito para optar el título
de**

MAESTRIA EN DESARROLLO Y GESTION DE EMPRESAS SOCIALES

Tutores

Dr. Osorio Torres Carlos

Dra. Linda Palacio Vásquez

Dr. Jorge Rodríguez

RESUMEN

Antecedentes: tomando como referencia el sistema de salud en Perú, se evidencia que existe una inequidad en el personal de salud y que no se tiene con un elemento básico para el desarrollo de la sostenibilidad en esta; así se consolida la organización del sistema y la gobernanza. Teniendo en cuenta esto, se define un plan desarrollo para articular los actores a mano de una investigación, de este modo se puede solucionar el problema y hacer sostenible las políticas nacionales de investigación para yagui.

El desarrollo y la información en los Hospitales, el sostenimiento del sistema y su información con la ayuda de las tecnología, la gerencia, y la administración, todo con el fin de manejar los trasmite y atención al paciente, garantizando la calidad del servicio junto la creación de las historias clínicas digitales y el uso de la telemedicina. También tomamos de modelo la hospitalización y manejo de consulta para la gerencia y la administración en la organización Cubana y en la salud mediana de

alta complejidad del Valle de Aburra, que logran principalmente conseguir la rentabilidad sea social y económica. Según Muñoz, y Calderón, las organizaciones deben ser oportunas y eficaces, de calidad para la organización principal al aprendizaje y la innovación. Por otro lado, Marulanda y Giraldo son más de estrategias y el sistema de información para la gestión administrativa, y potencializar el recurso humano, la gestión del conocimiento las capacitaciones y en los medios tecnológicos en una organización hospitalaria.

Objetivos: como un *Objetivo General* planteamos mejorar la gestión humana y el proceso de facturación en el hospital de Barranquilla (ubicado en la localidad Centro Norte Histórico de esta ciudad), con el motivo de contribuir a la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. En los *Objetivos Específicos* se tiene como propósito valorar la gestión humana del hospital por medio de la identificación de factores que perturban el proceso administrativo y de facturación, que como consecuencia afectan la calidad del servicio; y así finalmente ofrecer como solución el diseño de una propuesta de mejoramiento en sus aspectos humanos y tecnológicos.

Materiales y Métodos: se maneja una metodología de investigación descriptiva, aplicada y cuantitativa con un objetivo central de lograr la caracterización de un problema con un corte de tipo administrativo y social. Los métodos de estudio tuvieron en cuenta la matriz evaluación y el riesgo de amenaza tipo transversal; además se observa lo que ocurre con el fenómeno en estudio bajo condiciones naturales reales, tipo de estudios tanto cualitativos como cuantitativos.

También el uso de las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y minimizando sus debilidades potenciales, para realizar inferencias de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. Se tomó el Hospital General de Barranquilla, trabajadores y funcionarios afectados por una encuesta diseñada en gráficas, con el motivo de conocer el Hospital Barranquilla, en un total de 30 trabajadores y funcionarios encuestados. Todo en base de información primaria de libros, encuestas, normativas, consultas web Internet, y secundarias en casos de Hospitales y población encuestadas con su cronograma de actividades y presupuesto.

Resultados: según observaciones y visitas al hospital general Barranquilla, su problemática es disminuir con este proyecto glosas que afectan el presupuesto del hospital, una facturación inefectiva y no apropiada para su personal, afectando y generando series de pérdida de dinero por las glosas. Creando la necesidad de un sistema eficaz que facilite toda la función estructural del Hospital Barranquilla, es necesaria la implementación y actualización en el software o sistema tecnológico y de esta forma no generar glosas.

Con este proyecto se hace búsqueda de cómo debe ser un buen modelo organizacional y una estructura institucional para fortalecer el área administrativa por medio de la implementación de un sistema con menos margen de error y prestar

un excelente servicio, fortalecer el talento humano, gerencial, y excelente gestión administrativa y humana a mano de las eficacias en los usuarios del Hospital, mejorando la calidad.

Hacer esta organización para dar un resultado administrativo para un servicio de calidad con excelente tecnología rápida y eficaz con una junta directiva, oficina gerencial, gestión administrativa, talento humano, con calidad y eficacia un servicio de alta calidad en el usuario en general y fortalecer todas estas áreas. Todo esto se hace para fortalecer el sistema económico de la institución, con los recaudos de carteras no más glosas, y aumentar el flujo la prestación del servicio asistencial, y recuperar la confianza institucional, por último el capital humano con seminarios cursos, charlas y demás, para obtener una facturación correcta eficaz y calidad de servicios en la tarifas, carteras, para garantizar la prestación al usuario y paciente.

Conclusiones: la importancia de diseñar una propuesta en el plan de mejoramiento del proceso de facturación en el Hospital General Barranquilla, el fortalecimiento a través en las encuestas realizada al personal del hospital, esa encuesta arrojó un resultado deficiente en el sistema de facturación del hospital, en el corto y mediano plazo se puede fortalecer y beneficiar a los proveedores acreedores financieros, a todos los usuarios del Distrito de Barranquilla, por esta inexactitud y el retaso que se refiere a la elaboración de las facturas y dilatación del tiempo de recaudo en las cuentas de cobro que debe expedir este hospital, el objetivo es producir información completa y segura, exacta, y oportuna con responsabilidad en el proceso de facturación, y requeridos por las normas y tarifas del manual I.S.S. SOAT.

El modelo organizacional de este hospital es el área administrativa formar una estructura institucional para mejorar el talento humano, por medio de las capacitaciones al personal o funcionarios del Hospital Barranquilla, en la parte gerencial y directivos de las instituciones en salud, donde ellos deben contemplar elementos y no se limiten a concebir la definición como factores aislados.

Crear programas que permitan destinar recursos financieros para el desarrollo de la institución establecer alianzas para facilitar el progreso y competitividad institucional mejorar la organización el conocimiento de la institución, diseñar las estrategia en educación sea financiados y pueda alcanzar los objetivos propuestos apoyado en el uso de la tecnología y la TIC, en las gráficas de este proyecto refleja la población afectada y que se beneficiaron tanto la parte asistencial como administrativa y el usuario, pero el proceso de facturación es fortalecer la parte administrativo no deben de generar margen de error en el sistema de facturación.

Palabras clave: Hospital, Salud, Facturación, Eficiencia, Calidad, Mejoramiento, organización, Gestión, Talento humano.

ABSTRACT

Background: according to Peru's health system, it evidences that there is inequity in health personnel and doesn't have a basic element for the development of sustainability, this consolidates the system's organization and governance. With this in mind, a development plan is defined to articulate the actors by a research and in this way the problem can be solved and make sustainable the national research policies for yaqui.

The development and information in hospitals, the maintenance of the system and its information with technology's help, management and administration, everything in order to manage the transfers and patient care, ensuring service's quality with the creation of digital Dynic stories and the use of Telemedicine. We also took as a model the hospitalization and management of consultation for administration in the Cuban organization and in the average health of high complexity of Valle de Aburra, which mainly achieve social and economic profitability. Calderon and Muñoz say organizations must be timely and effective, quality for the leading organization to learning and innovation. On the other hand, Marulanda and Giraldo are more strategies and information system for administrative management, and enhance human resources, knowledge management, training and technological means in a hospital organization.

Objective: as a *General objective* we aim to improve human management and the billing process in Barranquilla Hospital (located in the Historic Center of this city), in order to contribute to the quality of service and user satisfaction. The *Specific Objectives* aim to assess the human management of the hospital by identifying factors that disrupt the administrative and billing process, which consequently affect service's quality; and so finally offer as a solution the design of a proposal for improvement in its human and technological aspects.

Materials and Methods: a descriptive research methodology is used, applied and quantitative methods with the main objective of problem with an administrative and social court. Study methods took into account the evaluation matrix and the cross-cutting risk; we also observe what happens to the phenomenon study under real natural conditions, such as qualitative and quantitative studies.

Also the use of strengths in both types of inquiry, combining and potential weaknesses, making inferences of the whole gather information and gain a better understanding of the phenomenon under study.

Results: according to observations and visits to Hospital Barranquilla, the problem with this project is to reduce expenses that affect the budget of the hospital, an ineffective and inappropriate billing for its staff, affecting and generating series of loss of money by the glosses. Creating the need for an effective system that

facilitates all the structural function of the Barranquilla Hospital, it is necessary to implement and update the software or technological system and thus not generate glosses.

This project seeks to find a good organizational model and institutional structure to strengthen the administrative area through the implementation of a system with less margin for error and provide an excellent service, strengthen human and managerial talent, and excellent administrative and human management by hand of the effectiveness of the users of the hospital, improving quality. Make this organization to give an administrative result for a quality service with excellent technology fast and effective with a board of directors, managerial office, administrative management, human talent, with quality and effectiveness a high quality service to the user in general and strengthen all these areas. All this is done to strengthen the economic system of the institution, with the collections of portfolios no more gloss, and increase the flow of care service provision, and regain institutional confidence, finally human capital.

Conclusions: The importance of designing a proposal in the plan to improve the billing process in Hospital Barranquilla, the strengthening through surveys of hospital staff, that survey showed a poor result in the billing system of the hospital, in the short and medium term can strengthen and benefit the creditor financial providers, all users of the district of Barranquilla, For this inaccuracy and the delay that refers to the preparation of invoices and extension of collection time in the collection accounts that must issue this hospital, the objective is to produce complete and safe, accurate, and timely information with responsibility in the billing process, and required by the standards and rates of the manual I.S.S. soat. The organizational model of this hospital is the administrative area to form an institutional structure to improve human talent, through training the staff of Barranquilla Hospital, in the managerial part and directors of health institutions, where they should consider elements and not just conceive of the definition as isolated factors.

Create programs that allocate financial resources for the development of the institution establish alliances to facilitate progress and institutional competitiveness improve the organization's knowledge, design strategies in education is funded and can achieve the proposed objectives supported by the use of technology and ict, The graphs of this project show the affected population and that both the assistance and administrative part benefited, as well as the user, but the billing process is to strengthen the administrative part should not generate margin for error in the billing system.

KeyWords: Hospital, Health, Billing, Efficiency, Quality, Improvement, organization, Management, Human talent.

REFERENCIAS

1. Arboleda G. (2014) Amaya, Y., 2014. Diagnóstico del área de facturación de la E.S.E., Hospital San Rafael de Albania, T 616 ESPS. Blanca J. Maya, J. Caligari R. (2011). Gestión del Conocimiento Congreso de la república, ley 100 de 1993 Cuellos, P. 2008. GoledanGlass, Security S.A., Bogotá, p. 128. Davila, C. 2005. Giraldo J., (2004). Gómez, A. (2004). González A, Castro J, Roncallo M. (2004) Jiménez, A. Guerrero, J. 2007. Kaplan, R y Norton, D.,)2000. Leeboc, W., Ersoz C. 2010 Marulanda E. Giraldo G. (2012) Marum, W. Martínez, O. Valbuena, M, Serna, A. 2008. Mejía G., 2000. O'Connor J y McDermott, I. Rodríguez, A., Vidal, J,, Cuellar, A., Martínez, B.,, Cabrera, Y. (2015). Yagui,M., Espinoza, M., Caballero, P, Castilla, T., Garro, G., Yamaguchi, P., Mormontoy, H., Percy M. 2010. Vargas, D., Barrera, C.A., Amaya PhD, N.M., Velasco. 2010. Villanueva L. (2012).
2. Organization theory structures. Systems and environments, Wiley and Sons, New York.
http: www.minisalud.gov.co American Hospital Publishing
<http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/353>
<http://www.gobernabilidad.cl/educacion.php?action=fullnews&showcomments=1&id=6>