

ANÁLISIS DEL ROL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LA CANCELACIÓN DE CIRUGÍA

JOHANNYS ANDREA ANGARITA GARCIA

Código estudiantil: 202012425237

MARIA ISABEL SIERRA AMADOR

Código estudiantil: 20172888603

**Trabajo de Investigación, presentado como requisito para optar el título de:
ESPECIALISTA EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y
FINANCIERA EN SALUD**

Tutor(es):

JORGE RAFAEL RODRIGUEZ LOPEZ

Cotutor:

ANA LEONIDAS COAVAS MARTINEZ

**UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS ESPECIALIZACION
EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN SALUD
BARRANQUILLA**

2025-1

©

RESUMEN

La cancelación de cirugías programadas en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) representa una problemática multifactorial con efectos negativos sobre la calidad del servicio, la satisfacción del paciente y la sostenibilidad financiera de las organizaciones. Esta investigación tuvo como objetivo analizar el impacto de la gestión administrativa y financiera en las cancelaciones quirúrgicas, en este ejercicio de investigación fue posible identificar causas que logran ser atribuidas al paciente, al personal de salud y, especialmente, en mayor proporción a fallas institucionales de tipo administrativas, La metodología empleada incluyó revisión documental, análisis de indicadores institucionales (P.2.15) y contrastación con estudios nacionales e internacionales.

Los hallazgos evidencian que más del 30 % de las cancelaciones obedecen a fallos administrativos (errores en autorizaciones, ausencia de insumos o fallas en la gestión contractual) y que estas situaciones generan pérdidas mensuales superiores a Ciento Cincuenta Millones de Pesos (\$150.000.000) en instituciones con alto volumen quirúrgico, además de glosas que superan el 50 % en facturación presentada, realizar el abordaje de esta temática resulta de gran importancia toda vez que es indispensable desde el ámbito de seguridad del paciente crear un aprendizaje en los diferentes actores del sistema que eviten que estas prácticas se conviertan en repetitivas en el entendido que se busca la disminución del riesgo que se crea al paciente.

Como propuesta de mejora, se plantea la adopción de metodologías de gestión como el ciclo DMAIC y auditorías integradas, orientadas a reducir cancelaciones atribuibles a la institución, fortalecer los procesos contractuales en las empresas y optimizar el flujo financiero, los métodos señalados permiten no solo diseñar fortalezas en los procesos de las instituciones que permitan la disminución significativa de cancelaciones quirúrgicas injustificadas y que por consiguiente se constituyen en motivos recurrentes de glosas, sino que además al mejorar estas acciones se genera un impacto positivo en el robustecimiento de los proceso y mejoramiento del flujo de recursos.

Las acciones de mejora planteadas en el presente trabajo de investigación permiten desde cada área de desempeño que intervienen en los procesos institucionales establecer fases de estructuración y planteamiento de estrategias de seguimiento que permitan monitorear de forma constante los registros en las Instituciones, una vez se lleve a cabo la retroalimentación efectiva de las acciones de mejora desde la gestión administrativa y las auditoría presentadas, esto con el propósito de

identificar lo reflejado en los datos de acuerdo al porcentaje de cancelación de procedimientos, estas cifras permiten identificar las acciones de repetición de causas y lograr determinar si en el interior de las instituciones se da adherencia a las acciones establecidas.

Para las instituciones prestadoras de salud, asumir esta problemática con responsabilidad implica reconocerla como un indicador de desempeño que debe ser monitoreado, analizado y optimizado.

En conclusión, la cancelación quirúrgica trasciende el ámbito asistencial y representa un reto estratégico para la gestión administrativa y financiera, reto que debe ser asumido atendiendo las necesidades reales del Sistema de Salud Colombiano, estudiando en detalle las barreras presentadas y que requieren de acciones correctivas costo-efectivas para garantizar la sostenibilidad y la calidad del servicio quirúrgico en las instituciones de Salud.

Palabras clave: Cancelación quirúrgica, gestión administrativa, eficiencia operativa, sostenibilidad financiera, servicios de salud.

ABSTRACT

The cancellation of scheduled surgeries in healthcare provider institutions (IPS) represents a multifactorial problem with negative effects on service quality, patient satisfaction, and the financial sustainability of organizations. This research aimed to analyze the impact of administrative and financial management on surgical cancellations. In this research exercise, it was possible to identify causes attributable to the patient, healthcare staff, and, in greater proportion, to institutional administrative failures. The methodology used included document review, analysis of institutional indicators (P.2.15), and comparison with national and international studies. Findings show that more than 30% of cancellations are due to administrative failures (authorization errors, lack of supplies, or failures in contract management), and that these situations generate monthly losses exceeding One Hundred Fifty Million Pesos (\$150,000,000) in institutions with a high surgical volume, in addition to claims exceeding 50% of the invoicing submitted. Addressing this issue is of great importance, since it is essential from the perspective of patient safety to create learning opportunities for the different actors in the system to prevent these practices from becoming repetitive, with the aim of reducing risks for the patient.

As an improvement proposal, the adoption of management methodologies such as the DMAIC cycle and integrated audits is suggested, aimed at reducing cancellations attributable to the institution, strengthening contractual processes within companies, and optimizing financial flow. These methods not only help design strengths in institutional processes to significantly reduce unjustified surgical cancellations, which consequently become recurring causes of billing claims, but also generate a positive impact on strengthening processes and improving resource flow.

The improvement actions proposed in this research allow each performance area involved in institutional processes to establish structuring phases and monitoring strategies to constantly track institutional records. Once effective feedback of the improvement actions is carried out through administrative management and audits, it becomes possible to identify the data reflected in relation to the percentage of procedure cancellations. These figures make it possible to detect recurring causes and determine whether institutions are adhering to the established actions.

For healthcare provider institutions, responsibly addressing this issue implies recognizing it as a performance indicator that must be monitored, analyzed, and optimized. In conclusion, surgical cancellations transcend the healthcare field and represent a strategic challenge for administrative and financial management. This challenge must be addressed by meeting the real needs of the Colombian Health System, studying in detail the barriers identified, and implementing cost-effective corrective actions to guarantee the sustainability and quality of surgical services in healthcare institutions.

KeyWords: Surgical cancellation, administrative management, operational efficiency, financial sustainability, health services

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ADRES. (2022). Informe de glosas y recuperación de cartera en el régimen subsidiado. Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
2. Así Vamos en Salud. (2024). Proporción de cancelación de cirugías en IPS (Resolución 256 de 2016). <https://www.asivamosensalud.org/indicadores/seguridad-del-paciente/proporcion-de-cancelacion-de-cirugias-ips-resolucion-25616>
3. Díaz-Pérez, A., Vega-Ochoa, A., Dominguez-Lozano, B., Carrillo-González, S., & González-Puertas, J. (2020). Factores atribuibles a la cancelación de cirugías programadas. Cirugía Y Cirujanos, 88(4). <https://doi.org/10.24875/ciru.20001008>
4. Domínguez-Lozano, B., Ortega-Crespo, G., Díaz-Pérez, A., & Broullón Dobarro, A. (2020). Incidencias y causas de la cancelación de cirugía en un hospital universitario, Barranquilla, Colombia 2016. Enfermería Global, 19(57), 507–526. <https://dx.doi.org/eglobal.19.1.380441>
5. Ferreira Cavalcante De Sousa Araújo, P., Silva Do Nascimento, J., Barbosa De Melo Azedo, S. P., Mesquita Xavier, S., Karolyne Fernandes Costa, I., & Martins Melo, G. D. S. (2020). Cancelamento de cirurgias eletivas em hospital escola: causas e estatísticas. Enfermería Global, 19(58), 286–321. <https://doi.org/10.6018/eglobal.396911>
6. Hernández Rubiano, Y. J. (2021). Caracterización de las cancelaciones de cirugías en una institución de salud de alta complejidad en la ciudad de Bucaramanga, durante el año 2019. Repositorio Institucional UDES. <https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/92def6b1-03fb-4b07-8cb0-d2cad0a37d2f/content>
7. Martelo-Gómez, K. (2021). Factores que influyen en la cancelación de cirugías programadas en una institución de salud de segundo nivel en Cartagena. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/14864>
8. Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Resolución 256 de 2016, por la cual se establecen los indicadores del Sistema de Información para la Calidad en Salud.
9. Ordosgoitia Marrugo, O., & Ruíz Ramírez, P. (2020). Intervención de la cancelación de cirugías programadas en una institución de alta complejidad en la ciudad de Medellín [Trabajo de grado, Universidad de Antioquia]. Repositorio Institucional UdeA. <http://hdl.handle.net/10495/16200>
10. Portafolio. (2025). Las EPS del país acumulan deudas por \$32,9 billones, según informe de la Contraloría. <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/contraloria-alerta-crisis-financiera-de-las-eps-pasivos-superan-los-32-9-billones-634675>

11. Quiroga Pedroza, V. (2019). Desarrollo de un modelo de programación de cirugía que permita definir políticas de operación para la optimización de los quirófanos. Universidad de Antioquia. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10495/15650>
12. Sagastume, D. A., & Sagastume, G. Y. (2015). Factores relacionados con la organización de los procesos quirúrgicos que influyen en la suspensión de cirugías electivas en el Hospital Regional del Instituto Salvadoreño del Seguro Social Santa Ana, julio a diciembre 2014. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/02/1148000/201.pdf>
13. Severiche-Sierra, C., Vidal-Fuentes, H., & Julio-Vidal, F. (2023). Reducción de cancelaciones de cirugías programadas a través de la auditoría. *Revista Cuidarte*, 14(1), 1–12. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.14233>
14. Suesca Rincón, L. K., & án Cárdenas, P. (2022). Factores relacionados con la cancelación y retraso de intervenciones quirúrgicas en una IPS de alta complejidad en Bogotá. Repositorio Institucional AREANDINA. <https://hdl.handle.net/20.500.12495/10140>