

METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS EN UNA ENTIDAD DE SALUD

**CESAR JULIO CHEVEL ENAMORADO
JULIO MANUEL OROZCO RUIZ**

Trabajo de Investigación o Tesis Doctoral como requisito para optar el título de
Especialista en Gestión de Tecnologías de la Información

Tutor
PhD. Vladimir Quintero Méndez

RESUMEN

Esta investigación tiene como propósito el análisis y comprensión del proceso que realizan las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), Entidades aseguradoras y prestadores particulares, y los usuarios acerca de los instrumentos o mecanismos que tienen las entidades administradoras de planes de beneficio (EAPB) para autorizar los diferentes servicios de salud ofertados; permitiendo de esta manera proponer una metodología que permita optimizar la gestión de este proceso. Estas instituciones están regidas bajo la resolución 3047 de 2008 del Ministerio de Salud y Protección Social del país, no obstante, no hay estipulado un flujo de proceso adecuado que permita que las autorizaciones de servicios de salud sean tramitadas de manera exitosa en el menor tiempo posible.

A pesar de los avances tecnológicos disponibles en la actualidad, el tiempo de respuesta en estos procesos son considerables, la recopilación de los documentos necesarios para hacer la solicitud del servicio de salud por autorizar, que puede variar dependiendo de cuál sea este: una cita especializada, un procedimiento quirúrgico, una ayuda diagnóstica, un medicamento, etc. Así mismo, hay que considerar la revisión del estado en que se encuentran estas solicitudes, y la respuesta recibida por parte de las EAPB.

Antecedentes:

Para la recepción y trámite de autorizaciones de servicios de salud, es importante la identificación de las posibles causas que generan embotellamiento e insatisfacción en la ejecución del proceso, con el objeto de llevar a cabo acciones de mejora. Durante décadas el sistema de prestación del servicio de salud en Colombia ha presentado graves falencias en su funcionamiento. Descrito de tal forma en el artículo de investigación realizado en 2017 por los autores Suárez, Puerto, Rodríguez y Ramírez, quienes describen una variedad de situaciones problemáticas inherentes al sistema de salud Colombiano, y que detallan en su investigación como “distribución inequitativa de recursos humanos en las regiones, servicios muy demandados por la población y excluidos del Plan Obligatorio de Salud (POS), diferencias en la cobertura entre el plan ofrecido al régimen contributivo y el plan ofrecido al régimen subsidiado, conflictos entre prestadores de servicios de salud y aseguradoras en salud, baja capacidad institucional en territorios, escasa autonomía de prestadores de servicios de salud y crisis de hospitales públicos, entre otras.” Claramente cualquier tipo de atraso que se presente en el proceso de atención médica puede poner en riesgo la integridad física y la vida del usuario.

Yendo más atrás en el tiempo, En 2011 por ejemplo, Ana Sojo realizó una investigación en la que buscó poner de presente la problemática y condiciones para el acceso a la salud en América Latina. Para ello la autora analizó aspectos como derechos sociales, protección social y restricciones financieras y políticas que presenta el sistema de salud. El estudio analizó las variables en países como Chile, Colombia, México entre otros.

En aquella oportunidad Sojo estudió los sistemas de salud de países latinoamericanos utilizando tres experiencias que sin duda afectan a los usuarios en cualquier estado: La garantía de las prestaciones, barreras de entrada al sistema y aspectos de calidad. La pesquisa mostró con detalles los mil y una dificultades que presentan estos sistemas de salud; por un lado, la autora concluye la necesidad que tiene los países latinoamericanos de igualdad de acceso a los servicios de salud para quienes poseen las mismas necesidades sin importar los ingresos económicos de los usuarios, pues en palabras de Sojo es la gran barrera que presentan los usuarios. Otra gran dificultad encontrada tiene que ver con la calidad de las empresas prestadoras del servicio, según los usuarios presentan dificultades en todos y cada uno de los procesos para acceder a un servicio.

Situación similar encontramos en la investigación realizada en 2013 por los autores Hirmas, Poffald, Jasmen, Aguilera, Delgado y Vegas, quienes compilaron los trabajos investigativos hechos sobre aspectos como las barreras y facilitadores de acceso a la atención de salud. En dicha pesquisa se evidencia nuevamente una situación de desigualdad social en la atención y trámite que se les da a los

usuarios en el servicio de salud. Para los investigadores las barreras y facilitadores identificados están socialmente determinados, y la mayoría son expresión de inequidades sociales que existen en los países y requieren una acción conjunta con otros sectores distintos de salud para ser reducidas o eliminadas; las barreras se presentan en todos los contextos de desarrollo social y económico estudiados, y en distintos esquemas de financiamiento y aseguramiento.

Objetivos:

Objetivo General:

Desarrollar una metodología que permita optimizar la gestión del proceso interno de recepción de solicitudes y respuesta ágil de autorizaciones a los usuarios afiliados en las EAPB por medio de las IPS.

Objetivos Específicos:

- Definir la estructura de datos que permita analizar la información obtenida de diferentes instituciones prestadoras.
- Identificar los procesos administrativos y asistenciales asociados a la autorización y el flujo de información para definir indicadores de gestión.
- Identificar la estrategia más adecuada apoyada en las tecnologías de la información con la que se pueda optimizar el proceso de autorizaciones.

Materiales y Métodos:

Basado en el objetivo general, esta investigación es de tipo proyectivo con enfoque metodológico de tipo proactivo. Aplicando el método sistémico estructural, debido a que se emplean lineamientos e indicaciones para su desarrollo, distribución de ideas principales y la determinación de factores y actores que influyen en el proceso y demás variables. Que permite aplicar metodologías y generar nuevo conocimiento.

Resultados:

Metodología aplicable en las entidades administradoras de planes de beneficios (EAPB) para la gestión adecuada de la autorización de servicios de salud estructurada en 4 etapas:

- Etapa I - Investigación y Contextualización
- Etapa II - Planeación de Proceso de Negocio Objetivo
- Etapa III - Modelado de Proceso de Negocio Objetivo
- Etapa IV - Pruebas y/o Conclusiones

Conclusiones:

Podemos concluir que la sistematización del proceso de gestión de solicitudes de autorizaciones es una gran acción de mejora que apoya a las EAPB en la prestación óptima y adecuada de servicios de salud a través de sus IPS vinculadas o sus programas de atención independiente en términos de respuesta oportuna y en calidad. En consecuencia permite que las EAPB brinden a sus usuarios acceso, equidad y oportunidad. Y como entidades, crecer en infraestructura física, atención médica por especialidades, integración de procesos administrativos, etc.

Además las nuevas tecnologías cada vez más van de la mano con el sector de la salud, permitiendo que este servicio fundamental sea prestado de forma más eficiente y por consecuencia de calidad para el ser humano. Apoyando en gran manera las prácticas médicas y recolectando un gran volumen de datos de mucha importancia en la prestación del servicio.

Palabras clave: SGSSS, EAPB, AUTORIZACIÓN, IPS, METODOLOGÍA

ABSTRACT

The purpose of this research is the analysis and understanding of the process carried out by institutions providing health services (IPS), insurance entities and private providers, and users about the instruments or mechanisms that the entities administering benefit plans (EAPB) have.) to authorize the different health services offered; allowing in this way to propose a methodology that allows optimizing the management of this process. These institutions are governed by resolution 3047 of 2008 of the Ministry of Health and Social Protection of the country, however, there is no stipulated adequate process flow that allows health service authorizations to be processed successfully in the shortest possible time. Despite the technological advances available today, the response time in these processes is considerable, the compilation of the necessary documents to make the request for the health service to be authorized, which may vary depending on what it is: a specialized appointment, a surgical procedure, a diagnostic aid, a medication, etc. Likewise, it is necessary to consider the review of the status of these requests, and the response received from the EAPB.

Background:

For the reception and processing of authorizations for health services, it is important to identify the possible causes that generate bottlenecks and dissatisfaction in the execution of the process, in order to carry out improvement actions. For decades, the health service delivery system in Colombia has presented serious flaws in its operation. Described in such a way in the research article carried out in 2017 by the authors Suárez, Puerto, Rodríguez and Ramírez, who describe a variety of problematic situations inherent to the Colombian health system, and which they detail in their research as "inequitable distribution of human resources in the regions, services highly demanded by the population and excluded from the Obligatory Health Plan (POS), differences in coverage between the plan offered to the contributory regimen and the plan offered to the subsidized regimen, conflicts between health service providers and insurers in health, low institutional capacity in territories, little autonomy of health service providers and crisis of public hospitals, among others." Clearly, any type of delay that occurs in the medical care process can put the physical integrity and life of the user at risk.

Going further back in time, in 2011 for example, Ana Sojo carried out an investigation in which she sought to present the problems and conditions for access to health in Latin America. For this, the author analyzed aspects such as social rights, social protection and financial and political restrictions that the health system presents. The study analyzed the variables in countries such as Chile, Colombia, Mexico, among others.

On that occasion, Ella Sojo studied the health systems of Latin American countries using three experiences that undoubtedly affect users in any state: The guarantee of benefits, entry barriers to the system and quality aspects. The research showed in detail the thousand and one difficulties that these health systems present; On the one hand, the author concludes the need that Latin American countries have for equal access to health services for those who have the same needs regardless of the economic income of the users, because in Sojo's words it is the great barrier presented by health services. users. Another great difficulty found has to do with the quality of the companies providing the service, according to the users, they present difficulties in each and every one of the processes to access a service.

We found a similar situation in the research carried out in 2013 by the authors Hirmas, Poffald, Jasmen, Aguilera, Delgado and Vegas, who compiled the investigative work done on aspects such as barriers and facilitators of access to health care. In this research, a situation of social inequality in the care and procedures given to users in the health service is again evident. For the researchers, the barriers and facilitators identified are socially determined, and most are an expression of social inequities that exist in the countries and require joint action with other sectors other than health to be reduced or eliminated; the barriers are present in all the contexts of social and economic development studied, and in different financing and insurance schemes.

Objective:

Overall Objective:

Develop a methodology that allows optimizing the management of the internal process of receiving requests and agile response of authorizations to users affiliated in the EAPB through the IPS.

Specific Objectives:

- Define the data structure that allows analyzing the information obtained from different provider institutions.
- Identify the administrative and assistance processes associated with the authorization and flow of information to define management indicators.
- Identify the most appropriate strategy supported by information technologies with which the authorization process can be optimized.

Materials and Methods:

Based on the general objective, this research is projective with a proactive methodological approach. Applying the structural systemic method, because guidelines and indications are used for its development, distribution of main ideas and the determination of factors and actors that influence the process and other variables. That allows applying methodologies and generating new knowledge.

Results:

Applicable methodology in the entities administering benefit plans (EAPB) for the adequate management of the authorization of health services structured in 4 stages:

- Stage I - Research and Contextualization
- Stage II - Business Process Planning Objective
- Stage III - Target Business Process Modeling
- Stage IV - Evidence and/or Conclusions

Conclusions:

We can conclude that the systematization of the request management process authorizations is a great improvement action that supports the EAPB in the optimal and adequate provision of health services through their linked IPS or their independent care programs in terms of timely response and quality. Consequently, it allows EAPBs to provide their users with access, equity and opportunity. And as entities, grow in physical infrastructure, medical attention by specialties, integration of administrative processes, etc.

In addition, new technologies increasingly go hand in hand with the health sector, allowing this fundamental service to be provided more efficiently and consequently of quality for the human being. Greatly supporting medical practices and collecting a large volume of data of great importance in the provision of the service.

KeyWords: SGSSS, EAPB, AUTORIZACIÓN, IPS, METODOLOGÍA

REFERENCIAS

1. Correales, E. (2015). Mejoramiento en procesos de entrega de autorizaciones plan obligatorio de salud en Colombia. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13445/ENSAYO%20FINAL%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. German D; Gutiérrez JP & García S (2015). Acceso efectivo a los servicios de salud: Operacionalizando la cobertura universal en salud. Salud Pública Mex 57:180-186. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/cgibin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=56981>
3. Hirmas M; Poffald L; Jasmen A; Aguilera X; Delgado I & Vega J. (2013) Barreras y Facilitadores de acceso a la atención de salud: una revisión sistemática cualitativa. Rev Panam Salud Pública; 33(3):223–9. Recuperado de: https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rpsp/v33n3/a09v33n3.pdf
4. Revista Cubana de Ciencias Informáticas, et al. “Directrices prácticas y métricas de calidad en la modelación de procesos de negocio: un caso de estudio.” SciELO Cuba, Abril-Junio 2014, Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S22271899201400020001&lang=es. Accessed 14 January 2022.
5. Universidad Nacional de Colombia, et al. “Gestión de la información cuantitativa en las universidades.” GitHub Pages, Abril 2019, https://estadisticaun.github.io/L_Conceptual/Libro-Conceptual.pdf. Accessed 17 January 2022.
6. Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2016, February 5). (re. 256 5 FEB 2016). MinSalud. Retrieved December 3, 2021, Recuperado de: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%200256%20de%202016.pdf

7. Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2017, March 1). Fichas técnicas de Indicadores de Calidad Resolución 0256 de 2016. MinSalud. Retrieved December 3, 2021, Recuperado de:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/fichas-tecnicas-indicadores-resolucion-0256-2016.pdf>
8. Superintendencia Nacional de Salud. (2018, December 4). Indicadores de Autorizaciones. Supersalud. Retrieved December 3, 2021, from
<https://www.supersalud.gov.co/esco/Paginas/Delegada%20Supervisi%C3%B3n%20Institucional/Indicadores-deAutorizaciones.aspx>
9. Suárez-Rozo LF, Puerto-García S, Rodríguez-Moreno LM, Ramírez-Moreno. La crisis del sistema de salud colombiano: una aproximación desde la legitimidad y la regulación. Rev Gerenc Polít Salud. 2017; 16 (32): 34-50. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps16-32.cssc>
10. Díaz Piñera, Addys María, Rodríguez Salvá, Armando, García Roche, René Guillermo, Guerra Chang, Mayda, Jova Morel, Rodolfo, Balcindes Acosta, Susana, De Vos, Pol, & Vander Stuyft, Patrick. (2012). Diseño y metodología para el estudio de la utilización de servicios médicos y alternativos en un área de salud. Revista Cubana de Higiene y Epidemiología, 50(3), 340-353. Recuperado en 05 de marzo de 2022, de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S156130032012000300009&lng=es&tlng=es.