

**ANÁLISIS AL SISTEMA DE FACTURACIÓN DEL SERVICIO AMBULATORIO DEL  
E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DE CIÉNAGA DE ORO**

**ALDAIR DAVID PASTRANA LOZANO**

**X SEMESTRE**

**TUTOR ACADÉMICO:  
LEONARDO DIAZ PERTUZ**

**TUTOR PRACTICA:  
NABORA DE LEÓN CASTAÑO**

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, JURÍDICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN EN FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES  
MONTERIA  
2019**

**ANÁLISIS AL SISTEMA DE FACTURACIÓN DEL SERVICIO AMBULATORIO DEL  
E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DE CIÉNAGA DE ORO**

**ALDAIR DAVID PASTRANA LOZANO**

**Informe de prácticas para optar al título de profesional en Administración en Finanzas y  
Negocios Internacionales**

**TUTOR ACADÉMICO:  
LEONARDO DIAZ PERTUZ**

**TUTOR PRACTICA:  
NABORA DE LEÓN CASTAÑO**

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, JURÍDICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN EN FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES  
MONTERIA**

**2019**

**Constancia de Aprobación de Tutores**

**NOTAS DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

---

**COMENTARIOS:**

---

**DIRECTOR TRABAJO DE GRADO:**

---

**JURADO 1**

---

**JURADO 2**

## **Dedicatoria**

*A Dios...*

*Por iluminar mi camino, fortalecerme a diario y brindarme sabiduría para llevar a cabo este proceso, sin su ayuda nada sería posible.*

*A mi familia ...*

*Por el amor profundo que me expresan a diario, el apoyo indiscutible en mis decisiones y propósitos, la motivación continua que me brindan para seguir creciendo y fortaleciendo mi vida personal y profesional, por los valores éticos y morales que me inculcaron desde niño que hoy se ven reflejados en la disciplina y dedicación para la realización de mi carrera.*

*A todas las personas que siempre creyeron en mí, que de alguna u otra forma hicieron parte de mi proceso de formación personal y académico.*

## **TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN .....	1
OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA O PASANTÍA .....	2
Objetivo General: .....	2
Objetivos específicos: .....	2
1.CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD.....	3
1.1.Domicilio de la Entidad: .....	4
1.2.Misión y visión:.....	5
1.2.1.Misión.....	5
1.2.2.Visión. ....	5
1.3.Mapa de Procesos:.....	6
1.4.Estructura Organizacional:.....	7
1.5.Actividades de la Entidad: .....	8
2.CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA DONDE REALIZÓ LA PRÁCTICA EMPRESARIAL O PASANTÍA. ....	9
2.1.Estructura funcional de la dependencia (organigrama).....	10
2.2.Control en la entrega de medicamentos. ....	11
2.3.Funciones de la dependencia.....	13
3.CAPITULO III: ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRÁCTICA O PANSATÍA.....	13
3.1.Descripción del problema .....	14
3.2.Justificación.....	16
3.3.Plan de trabajo.....	22
3.3.1.Metodología y trabajo de campo .....	23
3.4.Cronograma de actividades .....	23
3.5.Descripción detallada de las actividades.....	25
4.PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	27
5.CONCLUSIONES .....	34
6.RECOMENDACIONES.....	35
7.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	36
8.ANEXOS... ..	37
Anexo I. Inactividad de usuarios.....	37

Anexo II. Formula medica generada mediante el sistema SALUD AL DIA PLUS .....	38
Anexo III. Facturación de medicamentos .....	39
Anexo IV: Sistema SALUD AL DIA PLUS.....	40
Anexo V: Actualización base de datos del sistema SALUD AL DIA PLUS .....	41

## TABLA DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1:</b> E.S.E Hospital San Francisco .....	3
<b>Ilustración 2:</b> Logotipo de Entidad.....	3
<b>Ilustración 3:</b> Mapa de Procesos.....	6
<b>Ilustración 4:</b> Organigrama .....	7
<b>Ilustración 5:</b> Estructura funcional de la dependencia.....	10
<b>Ilustración 6:</b> Valor Facturado enero - septiembre de 2019 .....	19
<b>Ilustración 7:</b> Valor No Facturado enero - septiembre 2019 .....	21
<b>Ilustración 8:</b> Propuesta de Mejoramiento – CMI.....	28

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Valor Facturado enero - septiembre 2019.....	18
<b>Tabla 2:</b> Valor No Facturado enero - septiembre 2019.....	20
<b>Tabla 3:</b> Plan de Trabajo:.....	22
<b>Tabla 4:</b> Cronograma de Actividades .....	23



## INTRODUCCIÓN

En el presente informe de prácticas empresarial se estará haciendo una descripción del E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba que permitirá identificar el propósito de su actividad económica y los servicios que ofrece a la comunidad, además, se estará detallando las actividades que se realizan en el área de facturación de servicios de ambulatorios, y se conocerá su estructura funcional, es decir, el proceso que se lleva a cabo y que está enfocado a que se realice de forma eficiente el registro y facturación de medicamentos.

A la par, se estará realizando un análisis al sistema de facturación SALUD AL DIA PLUS que se utiliza en el servicio ambulatorio del E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba para la factura de medicamentos, posteriormente se identificarán las falencias del sistema que estén afectando el registro de valores de las medicinas para su respectivo cobro ante las Empresas Promotoras de Salud – EPS, así mismo, se propondrá un plan de mejora que facilite el manejo adecuado del sistema de facturación evitando inconvenientes en el mal registro de valores haciendo más efectivo el cobro por suministro de medicamentos.

Se presentará un plan de trabajo diseñado a realizar de forma adecuada el análisis al sistema de facturación de servicios ambulatorios, estableciendo actividades que deberán desarrollarse durante el transcurso de la práctica, que permitirán recolectar e interpretar información que será la base principal para proponer las mejoras.

## OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA O PASANTÍA

### Objetivo General:

- Realizar un análisis al sistema de facturación del servicio ambulatorio del E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba para determinar las insolvencias que se presentan, y a la vez proponer alternativas para su mejoramiento.

### Objetivos específicos:

- Identificar las falencias del sistema de facturación del servicio ambulatorio del E.S.E Hospital San Francisco, con el propósito de realizar un diagnóstico de lo encontrado.
- Analizar las falencias detectadas en el sistema de facturación del servicio ambulatorio de la E.S.E Hospital San Francisco, para hacer un planteamiento de sus mejoras.
- Proponer un plan de mejoramiento al área de facturación del servicio ambulatorio de la E.S.E Hospital San Francisco, encaminado a optimizar los riesgos que se presentan en las facturas de medicamentos.

## 1. CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

*Ilustración 2: Logotipo de Entidad*



*Fuente: Página Web E.S.E Hospital San Francisco*

*Ilustración 1: E.S.E Hospital San Francisco*



*Fuente: Página web E.S.E Hospital San Francisco*

El E.S.E. Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba es una empresa Social del Estado de Baja Complejidad, que brinda atención integral en salud, contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad del Municipio de Ciénaga de Oro, basada en los principios de gestión, solidaridad y confianza, que cuenta con un equipo humano calificado y cuya finalidad es satisfacer las necesidades de los usuarios.

El E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba tiene establecido unos objetivos corporativos que están encaminados en brindar un mejor servicio a los usuarios, así mismo, satisfacer al máximo sus necesidades, y poder cubrir la atención al total de los habitantes del municipio de Ciénaga de Oro. Además, buscan mantener mediante la prestación de un servicio de calidad y una buena gestión administrativa y financiera una posición fuerte en el mercado.

El E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba tiene establecido unos principios corporativos que están encaminados en establecer los deberes y derechos tanto de la entidad como de los ciudadanos en relación al cuidado, prevención y atención de la salud; debe existir un apoyo mutuo para la planificación, formulación y toma de decisiones sobre el servicio de salud.

Dentro del portafolio de servicios que ofrece el hospital encontramos que el área de consulta externa cuenta con atención en vacunación, control prenatal, hipertensión arterial, crecimiento y desarrollo y odontología. En la parte del área de urgencias cuenta con la atención en salud de servicios de Triage de urgencias, sala de procedimientos menores, sala de observación, sala de reanimación, atención enfermería, consultas médicas de urgencias, toma de muestras de laboratorio de urgencias, hospitalización y remisión. Para cada una de estas atenciones el E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba cuenta con personal médico, enfermería y auxiliares capacitados que brindan una atención de calidad.

### **1.1. Domicilio de la Entidad:**

El E.S.E Hospital San Francisco cuenta con una línea de atención de servicio de urgencias: Gerencia – Urgencias (4)7760566, en caso de accidentes o que se necesite atención inmediata, también cuenta con línea de Fax: (4)7760127 con el cual pueden comunicarse con la entidad. El hospital se encuentra ubicado Calle 7 No. 23 – 61 Barrio Santa Teresa, en Ciénaga de Oro – Córdoba. Con el fin de brindar mayor servicio de información, la entidad cuenta con un sitio web público en cual se encuentran descritas actividades y procedimientos que se realizan en la entidad: Página Web: <https://www.esehsf.gov.co/>. El hospital cuenta con un horario de atención de consulta externa establecido de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 02:00 p.m. a 05:00 p.m. y un horario continuo de 24 horas en el área de urgencias.

## **1.2. Misión y visión:**

Dentro de sus lineamientos legales y propósitos a futuros el E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba tiene establecido la siguiente misión y visión:

### **1.2.1. Misión.**

El E.S.E. HOSPITAL SAN FRANCISCO de Ciénaga de Oro – Córdoba es una Empresa Social del Estado de Baja Complejidad, que brinda atención integral en salud, contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad del Municipio de Ciénaga de Oro, basada en los principios de gestión, solidaridad y confianza, que cuenta con un equipo humano calificado y cuya finalidad es satisfacer las necesidades de los usuarios.<sup>1</sup>

### **1.2.2. Visión.**

Ser una entidad líder en el sector salud a nivel departamental y nacional ofreciendo servicios integrales con eficiencia, eficacia y calidad, buscando un mayor impacto en la calidad de vida de nuestros usuarios, respondiendo efectivamente a los cambios del entorno.<sup>2</sup>

---

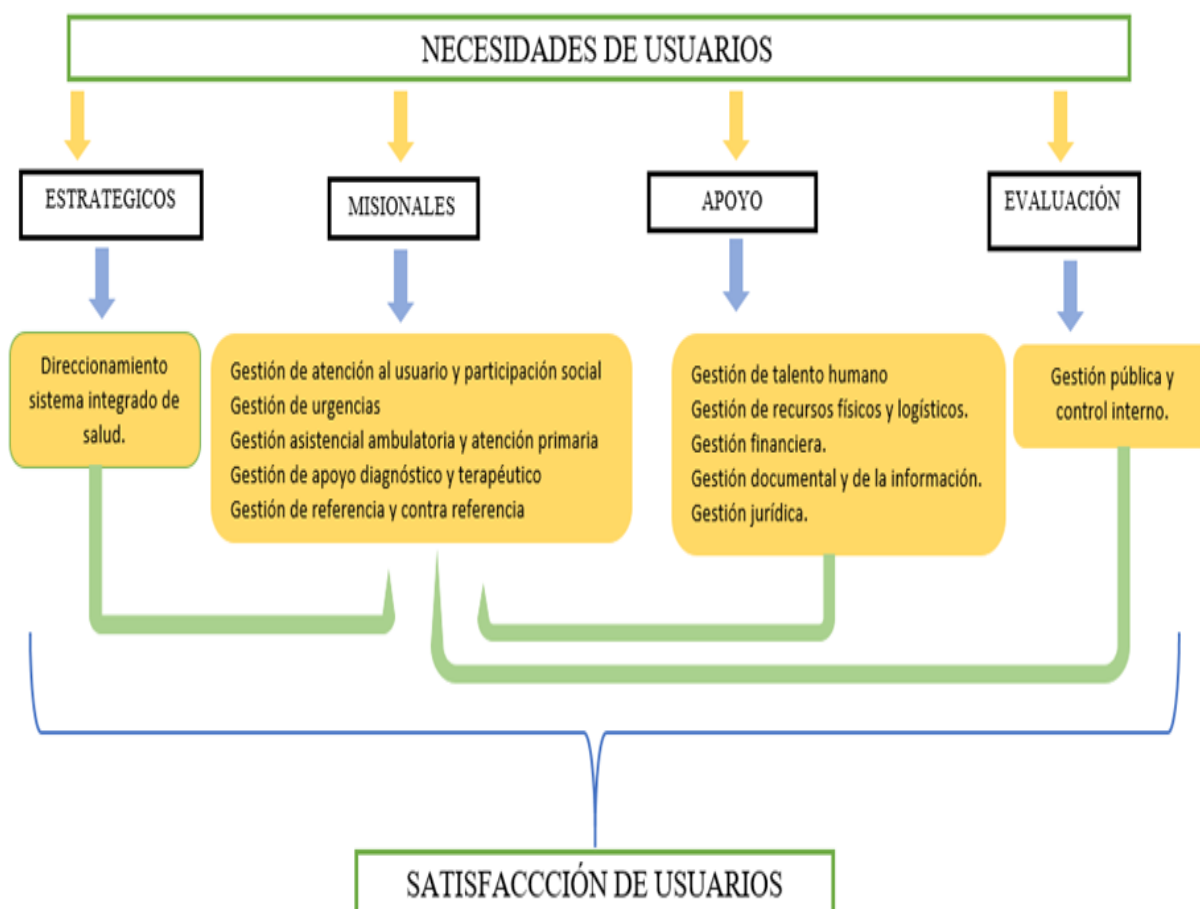
<sup>1</sup> Información suministrada por la página del E.S.E Hospital San Francisco <https://www.esehsf.gov.co/>

<sup>2</sup> Información suministrada por la página del E.S.E Hospital San Francisco <https://www.esehsf.gov.co/>

### 1.3. Mapa de Procesos:

A continuación, se relaciona el mapa de procesos que establece la entidad para el desarrollo efectivo de las actividades y necesidades de los usuarios.

*Ilustración 3: Mapa de Procesos*



*Fuente: tomado del sitio web del E.S.E Hospital San Francisco*

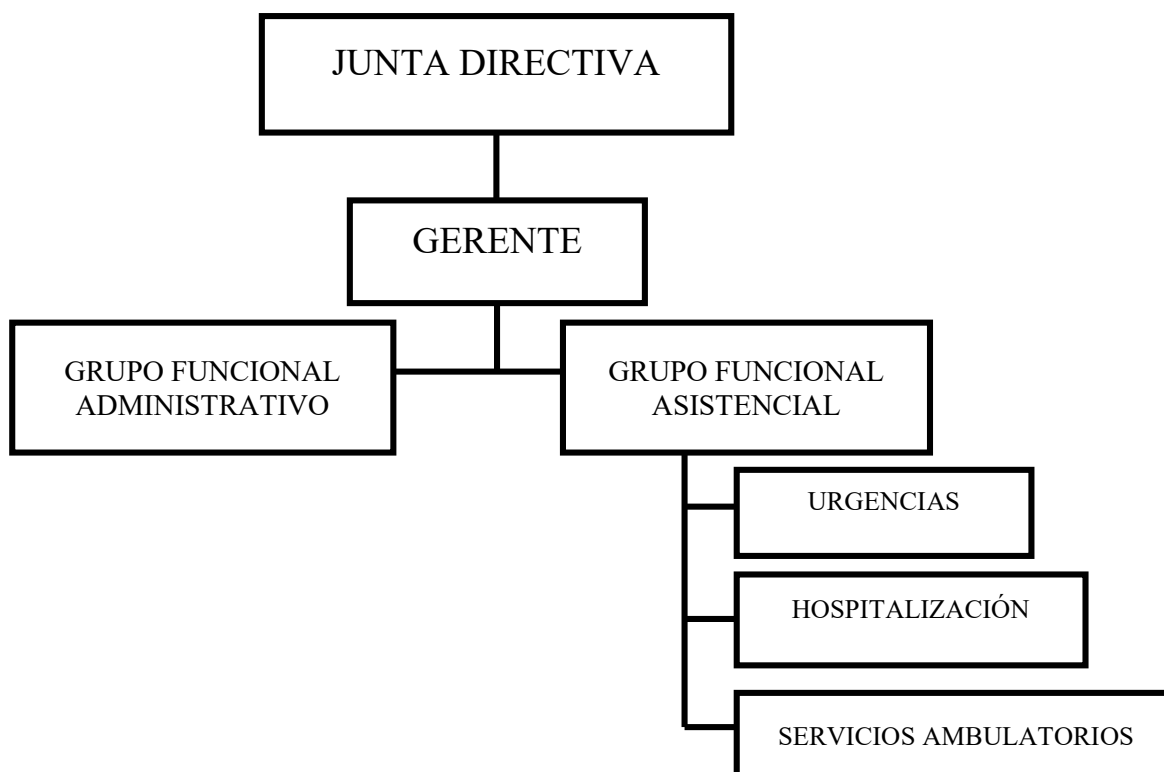
Los lineamientos que busca el E.S.E Hospital San Francisco es satisfacer las necesidades de los usuarios del municipio de Ciénaga de Oro, es por eso que establece parámetros enfocados en brindar mayor atención. Tiene como punto estratégico hacer un direccionamiento efectivo del sistema integrado de salud; con el fin de proporcionar un buen desarrollo de las actividades misionales que establece y ejecuta la entidad, para la

buena gestión es necesario el apoyo de áreas funcionales (financiera, talento humano, asesoría jurídica) que permitan fortalecer y brindar un servicio de calidad. Con el fin de promover y vigilar las actividades realizadas por el hospital, se creó un sistema de evaluación (gestión pública y control interno) que verifica que todo funcione bajo las normas legales. Cada uno de los procesos establecidos en la entidad empieza con atender las necesidades de los usuarios de la mejor manera y con el mayor profesionalismo, para al final poder tener la satisfacción total de usuario sobre su necesidad.

#### 1.4. Estructura Organizacional:

El E.S.E. Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba cuenta con la siguiente estructura organizacional:

*Ilustración 4: Organigrama*



Fuente: tomado del sitio web del E.S.E Hospital San Francisco

El E.S.E. Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro - Córdoba tiene una estructura organizacional vertical donde su ente superior es la junta directa de la entidad, seguidamente se encuentra el gerente, quien cumple la función de dirigir y manejar de los procesos administrativos y asistenciales del hospital; estos grupos funcionales comprenden diferentes actividades que deben desarrollar. El grupo funcional administrativo se divide en áreas específicas (talento humano, asesoría jurídica, control interno, financiera, etc.) para que el desarrollo de las actividades se organizado y productivo; el grupo funcional asistencial de igual forma se divide en áreas (urgencias, hospitalización, servicio ambulatorio) buscando un orden y mejor atención de los usuarios.

#### **1.5. Actividades de la Entidad:**

El E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba, es una empresa social del estado que brinda atención integral en salud, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio de Ciénaga de Oro, en tal sentido, para dar cumplimiento a las necesidades de los usuarios ofrece los siguientes Servicios:

- Medicina general.
- Odontología.
- Laboratorio.
- Rayos X.
- Control prenatal.
- Crecimiento y Desarrollo.
- Planificación Familiar.
- Vacunación.



- Control de Hipertensión.
- Citologías.
- Farmacias.
- Atención al joven.

## **2. CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA DONDE REALIZÓ LA PRÁCTICA EMPRESARIAL O PASANTÍA.**

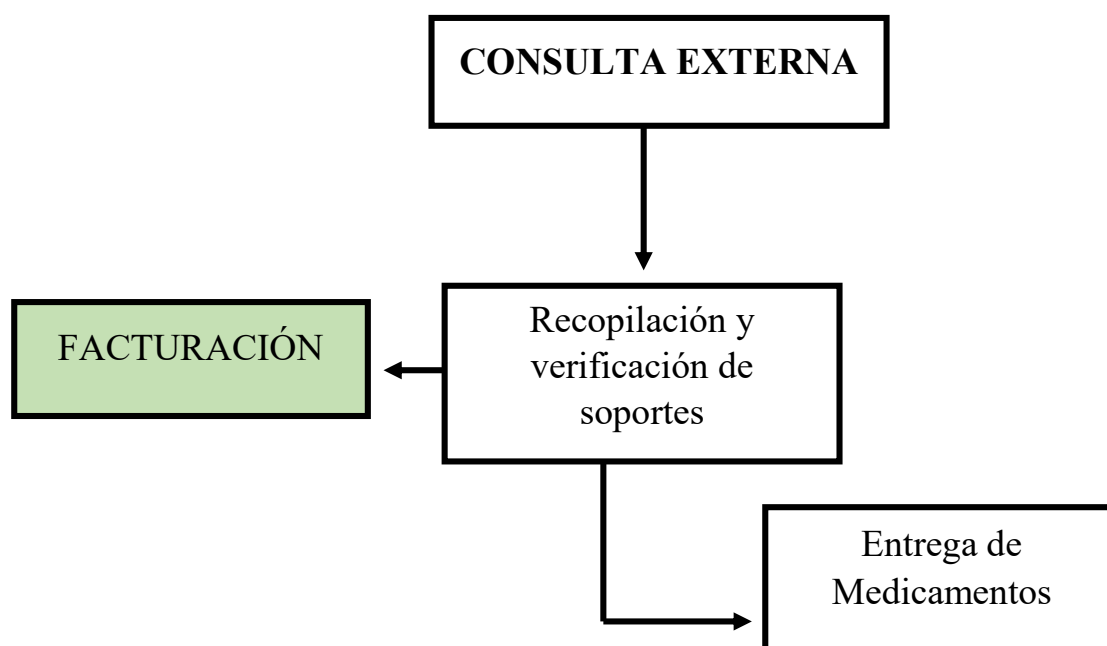
El área de facturación de servicios ambulatorios del E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba, cumple la función de facturar los medicamentos entregados a los usuarios que se encuentran afiliados a las EPS con las cuales el hospital tiene contrato para realizar esa actividad, ya sea por medicamentos o morbilidad. Se hace entrega de medicamentos a los usuarios mediante área de suministros (farmacia), donde se procede a verificar y recopilar la información necesaria para tal acción; esos soportes son la base principal para realizar el proceso de facturación.

Además, se realiza el proceso de auditoría de medicamentos, donde se hace una comparación del precio de las medicinas de un mes con respecto al precio del siguiente mes; logrando evidenciar si los medicamentos reflejaron algún cambio en su costo (aumentaron o disminuyeron) o por el contrario permaneció constante, para realizar este procedimiento se toma como referencia las facturas de compras de cada mes; esto permite tener un control periódico de las variaciones que puede presentar un medicamento en su precio y poder tomar decisiones al respecto.

## 2.1. Estructura funcional de la dependencia (organigrama)

La estructura funcional de la dependencia del área de facturación de servicios ambulatorio del E.S.E Hospital san francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba según los procesos que realiza es la siguiente:

*Ilustración 5: Estructura funcional de la dependencia*



FUENTE: Elaboración propia

El usuario afiliado a las Empresas Promotoras de Salud – EPS con las que el hospital tiene convenio para el suministro de medicamentos (Cajacopi, Comparta Salud, Coosalud, Nueva EPS) hace el ingreso al área de consulta externa y es direccionado al área de suministro (farmacia) donde debe entregar el original de la fórmula médica y una copia del documento de identidad; los encargados del área reciben la información y hacen la verificación del usuario en la base de datos de la farmacia, y posteriormente hacen la entrega de medicamentos.

Los soportes recopilados, se organizan y son entregados al facturador quien empieza a realizar el proceso de facturación de cada usuario y de los medicamentos que le fueron entregados.

## **2.2. Control en la entrega de medicamentos.**

En el E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba según sus políticas internas y siguiendo los lineamientos legales del Ministerio de Salud y Protección Social en la resolución 1604 de 2013 establece las siguientes indicaciones como medida de control para proceder a entregar los medicamentos a los usuarios:

- Es necesario que el afiliado tenga a la mano copia del documento de identidad y original y copia de la fórmula médica para la entrega de medicamentos.
- La fórmula medica debe contener nombre del afiliado, fecha de formulación, nombre de medicamentos, cantidad de medicamentos, especificación del medicamento (ml, mg, solución oral, solución inyectable, etc.), descripción del uso del mismo y firma del médico que los formuló.
- Según estipula la resolución 1604 de 2013 del Ministerio de salud y protección social en el artículo 7, la persona encargada para hacer la entrega de los medicamentos deben ser un profesional químico farmacéutico o un tecnólogo en regencia de farmacia, quien debe tener la capacidad de informar al usuario del uso adecuado del medicamento. Además, tienen prohibido la formulación de medicamentos a los usuarios, ya que ellos no se encuentran en capacidad para ejercer esta función propia de un profesional en medicina.
- Los médicos del E.S.E Hospital san francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba por política interna de la empresa sólo tienen permitido realizar la formulación de tres

medicamentos diferentes a un paciente. Cuando se excede el límite permitido solo se le hace entrega de los medicamentos que sean de mayor urgencia.

- Cuando se trata de medicamentos que pueden afectar el sistema inmunológico y/o físico de las personas, el médico debe diligenciar un formulario de comprobación, que servirá de constancia para que se pueda hacer la entrega del medicamento, este formulario debe especificar las características del medicamento, las reacciones contrarias que puede producir, el uso recomendado del mismo, debe contar con la firma y datos del médico, así como la información personal del paciente.
- La entrega de los medicamentos a los afiliados debe ser inmediata, en caso de no disponer de los medicamentos en el momento y se efectuó una entrega incompleta, el E.S.E Hospital san francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba dispone de 48 horas a partir de la primera entrega para proceder a completar la cantidad de medicamentos requeridos, según estipula la resolución 1604 de 2013 del Ministerio de salud y protección social.
- Según políticas internas de la empresa los afiliados que recibieron atención en el área de urgencias y que se le realizó la formulación de medicamentos, no se le puede hacer entrega superior a diez unidades de los medicamentos formulados.
- Cuando al usuario y/o afiliado le formulan un tratamiento en un periodo que es determinado por el médico, se le procede a diferir la entrega de los medicamentos durante el transcurso del tratamiento.

### **2.3. Funciones de la dependencia**

Las funciones de dicha dependencia están centradas en el control, registro e información de todas las facturaciones de medicamentos entregados a los usuarios, quienes con anterioridad recibieron atención médica ambulatoria, ya sea en el E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba o en una entidad de servicios de salud externa, cuya responsabilidad es la radicación de facturas de medicamentos de las administradoras tales como:

- CAJACOPI (medicamentos)
- COMPARTA SALUD (medicamentos)
- COOSALUD (medicamentos)
- NUEVA EPS (morbilidad)

### **3. CAPITULO III: ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRÁCTICA O PANSATÍA**

Durante el proceso de prácticas en el área de facturación de servicios ambulatorios del E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba se procedió a realizar acompañamiento y colaboración al facturador en las siguientes actividades:

- Clasificación de soportes por día, compuestos por fórmula médica y copia del documento de identidad.
- Proceso de Verificación en la base de datos del sistema SALUD AL DIA PLUS el estado activo de los usuarios para proceder a facturar los medicamentos.
- Detallar la administradora a la que se encuentra afiliado el usuario y el tipo de contrato (Medicamentos o Morbilidad) establecido con el hospital.

- Hacer el registro del valor de los medicamentos entregados en el área de suministro a cada usuario, para generar la factura de cobro.
- Una vez realizado el registro del valor de medicamentos, haber especificado la administradora y el contrato de cada usuario en el sistema SALUD AL DIA PLUS, se procede a clasificar nuevamente los soportes ya facturados.
- Se realiza la clasificación de los soportes según el día en que se realizó su facturación.
- Proceso de auditoría de medicamentos correspondientes a los meses de septiembre, octubre y noviembre.

### **3.1. Descripción del problema**

La organización del servicio de salud en Colombia empezó con la creación y aprobación de la ley 100 de 1993 (sistema general de seguridad social en salud), brindándole una mayor capacidad a la población de recibir atención en salud; así mismo, empezaron a surgir nuevos actores en la búsqueda de mejorar la alta demanda presentada: la creación de las Empresas Promotoras en Salud – EPS, que cumplen la función de ser entes aseguradores, es decir, las encargadas del manejo del servicio de salud de los usuarios; quienes deben estar afiliados a uno de los regímenes de salud (Contributivo o subsidiado) que también nacieron con la aprobación de la ley 100. Dependiendo a la capacidad de pago los usuarios pueden afiliarse al régimen contributivo, o pueden afiliarse al régimen subsidiado si son personas de escasos recursos.

Siguiendo el mismo lineamiento el E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba se encuentra adscrito a la ley 100 de 1993 como un centro hospitalario público,

que brinda atención a usuarios en el área de urgencias, que se encuentren afiliados al régimen contributivo o subsidiado; con la finalidad de prestar primeros auxilios a éstos como lo establece la misma ley. Además, brinda atención en el área de consulta externa a los usuarios que se encuentran afiliados a las Entidades promotoras de Salud – EPS con las que el hospital tiene contrato establecido para brindar atención. De las distintas dependencias que existen dentro de la entidad, se encuentra el área de facturación de servicios ambulatorios que se encarga de realizar el proceso de facturas de medicamentos que son entregados a los usuarios después de haber recibido una consulta ambulatoria en el hospital o en un centro médico externo.

Ahora bien, se establece que “la facturación es el registro, valorización y liquidación de los procedimientos, actividades y consumos (suministros y medicamentos) prestados a un paciente hospitalario o ambulatorio, para efectos de cobro, que generen ingresos con los cuales se financiará la entidad” (Pazos Zambrano, 2015). En el E.S.E Hospital San Francisco se pudo observar que, al momento de realizar el proceso de factura de los medicamentos entregados, se hace imposible facturar algunos de éstos por el estado inactivo de los usuarios que previamente se le hizo entrega de medicamentos.

El área de suministro del hospital (farmacia) recibe periódicamente por parte de las EPS que tienen contrato establecido con el hospital un listado de sus usuarios afiliados, mediante esta base de datos los encargados de esa área hacen la verificación del usuario y realizan la entrega de medicamentos. En la entidad no están realizando la actualización de la base de datos del sistema de facturación SALUD AL DIA PLUS con la base de datos actualizada que recibe el área de suministros, y algunos de los usuarios que anteriormente se encontraban inhabilitados, ahora tiene un estado activo en la base de datos del área de

suministro, pero no en la base de datos del sistema de facturación; esto implica que el hospital no está cobrando a las EPS medicamentos que fueron entregados a los usuarios, dejando de recibir ingresos que son importantes para su funcionamiento.

Así mismo, se pudo observar que el sistema de facturación SALUD AL DIA PLUS cuenta con la herramienta para realizar las formulas medicas mediante su sistema y que son muy pocos los médicos que la están utilizando, el uso del sistema para dicha actividad facilitaría el proceso de facturación, optimizando los riesgos en las facturas y evitando un mal cobro de medicamentos, ya que muchas veces en las recetas tradicionales los médicos no especifican las características del medicamento (gramo, miligramo, centímetros, etc.) lo que puede variar el cobro que se está realizando a las EPS por los suministros o medicamentos entregados.

¿Es posible analizar el sistema de facturación del servicio ambulatorio del ESE Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba para determinar las insolvencias que se presentan y poder proponer alternativas para su mejoramiento?

### **3.2. Justificación**

El E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba es una entidad pública del Estado prestadora de servicios de salud, regida por principios de universalidad y participación ciudadana, que buscan brindar atención en salud a todas las personas del territorio nacional, así mismo, es deber de los ciudadanos mantener a salvo su integridad personal, la de sus familias y las comunidades. Brindar un servicio de calidad, eficiente y eficaz, mediante un buen manejo funcional y de la mano de un capital medico preparado para satisfacer las necesidades de los usuarios.



El proceso de facturación dentro del E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba es de vital importancia, ya que permite hacer el registro de los procedimientos que le fueron realizados a los usuarios, de igual forma, permite realizar la valorización de éstos para que se realice el respectivo cobro a las Empresas Prestadoras de Salud – EPS quienes son las encargadas del manejo de la salud de los colombianos.

Los ingresos que se registran por concepto de facturación en el E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba, permiten mantener su funcionamiento activo, el recaudo de ese capital es utilizado para cubrir obligaciones como el pago de nómina, mantenimiento de las instalaciones y equipos de trabajos, entre otras actividades. Los ingresos que registra el hospital por el suministro de medicamentos, se suman a los ingresos totales por concepto de facturación.

Para realizar de forma oportuna el proceso de facturación de medicamentos es necesario realizar la actualización de la base de datos del sistema SALUD AL DIA PLUS, para que no se presenten inconsistencias como la inactividad de algunos usuarios, esto permite hacer una facturación completa de los medicamentos que son entregados y poder hacer un cobro total. Así mismo, la actualización del sistema permite que el proceso sea más efectivo y su registro se realice con mayor precisión; dejando de percibir demoras en el funcionamiento del sistema.

Además, se pretende que en el E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba los médicos empiecen a utilizar el sistema SALUD AL DIA PLUS para que realicen la fórmula médica mediante éste, permitiendo una mayor claridad de los medicamentos formulados y una especificación o característica definida (gramos, miligramos, crema, líquidos, soluciones orales, entre otros.), buscando realizar el proceso

de factura de medicamentos acorde con el que le fue entregado al usuario, evitando un mayor o menor cobro, debido a que existen medicamentos en diferentes presentaciones y cantidades y por ende, el precio varía según su especificación.

A continuación, se presenta los valores facturados por medicamentos de las distintas Empresas Promotoras de Salud – EPS en el lapso de tiempo de enero – septiembre de 2019:

*Tabla 1: Valor Facturado enero - septiembre 2019*

<b>RELACIÓN DE FACTURA</b>	<b>1/01/2019</b>	<b>30/09/2019</b>
<b>Administradora:</b> CAJACOPI EPS - S		
<b>Contrato:</b> MEDICAMENTOS		
<b>Usuarios:</b> 1.802		
<b>Valor Facturado:</b>		<b>94.436.846,00</b>

<b>RELACIÓN DE FACTURA</b>	<b>1/01/2019</b>	<b>30/09/2019</b>
<b>Administradora:</b> COMPARTA SALUD		
<b>Contrato:</b> MEDICAMENTOS		
<b>Usuarios:</b> 938		
<b>Valor Facturado:</b>		<b>50.781.394,00</b>

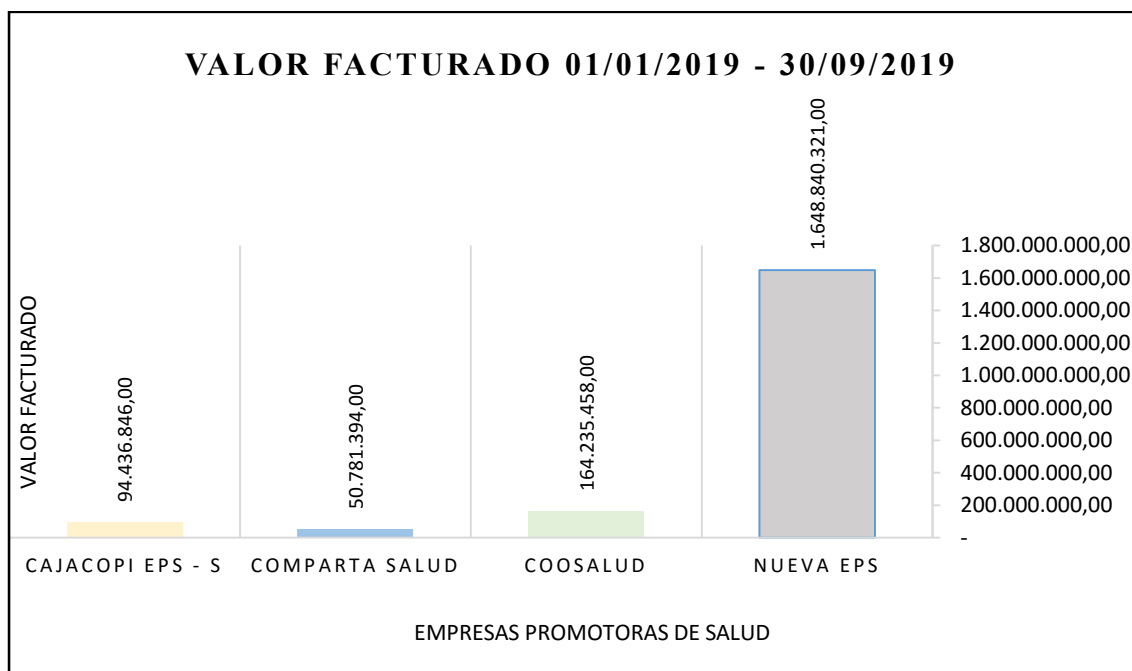
<b>RELACIÓN DE FACTURA</b>	<b>1/01/2019</b>	<b>30/09/2019</b>
<b>Administradora:</b> COOSALUD		
<b>Contrato:</b> MEDICAMENTOS		
<b>Usuarios:</b> 3.409		
<b>Valor Facturado:</b>		<b>164.235.458,00</b>

<b>RELACIÓN DE FACTURA</b>	<b>1/01/2019</b>	<b>30/09/2019</b>
<b>Administradora:</b> NUEVA EPS		
<b>Contrato:</b> MORBILIDAD		
<b>Usuarios:</b> 28.444		
<b>Valor Facturado:</b>		<b>1.648.840.321,00</b>

*FUENTES: Elaboración propia*

Para una mayor interpretación de los valores facturados por medicamentos de las distintas Empresas Promotoras de Salud – EPS en el lapso de tiempo de enero – septiembre de 2019 se muestran de forma gráfica:

*Ilustración 6: Valor Facturado enero - septiembre de 2019*



*Fuente: Elaboración propia*

Al sistema de facturación SALUD AL DIA PLUS con el cual el E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba realiza el proceso de facturación de servicios ambulatorios fueron ingresados valores por entrega de medicamentos durante el lapso de tiempo de enero a septiembre de 2019 mayores a \$50'000.000.

El valor a cobrar a la EPS Cajacopi EPS – S durante los primeros 9 meses del año es de \$94'436.846, siendo la tercera más facturada por entrega de medicamentos. Observando las gráficas podemos apreciar que la Empresa Promotora de Salud Nueva EPS durante los primeros nueve meses del año fue la que más se le realizó facturas por entrega de medicamentos por un valor de \$1.648.840.321, debido a la alta cantidad de usuarios

afiliados que registra. Comparta Salud muestra un valor de \$50'781.394 facturado por entrega de medicamentos en los primeros 9 meses del año, siendo la que menos se le hace entrega de medicamentos a sus usuarios. Tenemos que la EPS Coosalud es la segunda que más se le factura entrega de medicamentos por valor de \$164'235.458 en los primeros nueve meses del año.

A continuación, observamos el valor que dejó de facturar el E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba por la inactividad de sus usuarios entre enero – septiembre 2019:

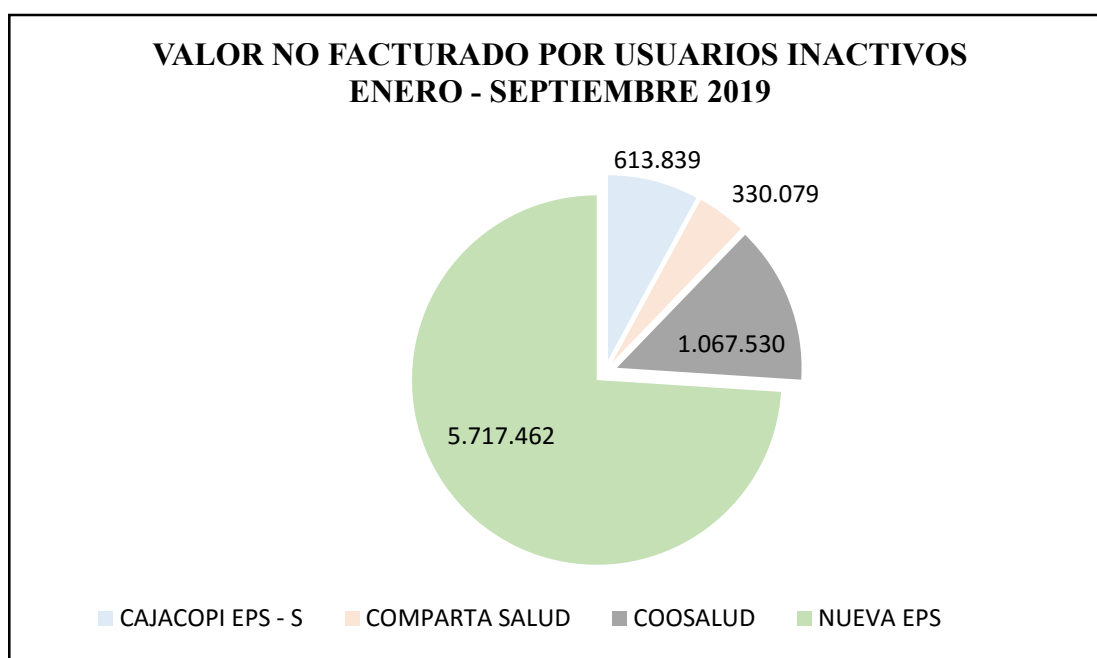
*Tabla 2: Valor No Facturado enero - septiembre 2019*

<b>RELACIÓN DE FACTURA</b>	<b>1/01/2019</b>	<b>30/09/2019</b>
<b>Administradora:</b>	CAJACOPI EPS - S	
<b>Contrato:</b>	MEDICAMENTOS	
<b>Valor No Facturado:</b>	<b>613.839,00</b>	
<b>RELACIÓN DE FACTURA</b>	<b>1/01/2019</b>	<b>30/09/2019</b>
<b>Administradora:</b>	COMPARTA SALUD	
<b>Contrato:</b>	MEDICAMENTOS	
<b>Valor No Facturado:</b>	<b>330.079,00</b>	
<b>RELACIÓN DE FACTURA</b>	<b>1/01/2019</b>	<b>30/09/2019</b>
<b>Administradora:</b>	COOSALUD	
<b>Contrato:</b>	MEDICAMENTOS	
<b>Valor No Facturado:</b>	<b>1.067.530,00</b>	
<b>RELACIÓN DE FACTURA</b>	<b>1/01/2019</b>	<b>30/09/2019</b>
<b>Administradora:</b>	NUEVA EPS	
<b>Contrato:</b>	MORBILIDAD	
<b>Valor No Facturado:</b>	<b>5.717.462,00</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

Para una mayor interpretación de los valores que dejó de facturar el E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba por la inactividad de sus usuarios entre enero – septiembre 2019 se muestran de forma gráfica:

*Ilustración 7: Valor No Facturado enero - septiembre 2019*



*Fuente: Elaboración propia*

El E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba dejó de facturar de enero a septiembre un valor de \$7'728.910 por concepto de entrega de medicamentos.

En las gráficas podemos observar los valores que dejan de ingresar por la inactividad de sus usuarios entre enero – septiembre de 2019; de la EPS Cajacopi EPS – S los primeros nueve meses del año se dejó de facturar \$613.839; mientras que por parte de la Empresa Promotora de Salud – EPS Coosalud se dejó de facturar \$1'067.530 durante enero a septiembre, siendo la segunda donde más se presentan inactividad de usuarios, por otro

lado observamos que la Nueva EPS registra el mayor valor no facturado con \$5'717.462 y la EPS Comparta Salud es la de menor valor no facturado con \$330.079.

### 3.3. Plan de trabajo

A continuación, se detalla el plan de trabajo que está orientado a ejecutar el informe final sobre la práctica empresarial o pasantía:

*Tabla 3: Plan de Trabajo:*

<b>ENFOQUE DE LA PRACTICA EMPRESARIAL</b>	<b>TÍTULO DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL O PASANTÍA.</b>
	Análisis al sistema de facturación del servicio ambulatorio del E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba.
	<b>ENTIDAD DONDE SE REALIZÓ LA PRACTICA</b>
	E.S.E Hospital San Francisco
	<b>DESCRIPCIÓN</b>
	Observar y analizar del proceso de facturación con el fin de implementar la actualización de la base de datos de usuario del sistema SALUD AL DIA PLUS y hacer uso del mismo para que se realicen las formulas médicas.
<b>ETAPAS</b>	
<b>Identificación de la entidad</b>	Conocimiento del hospital, así mismo, de las funciones del área de facturación del servicio ambulatorio.
<b>Reconocimiento del problema</b>	Observación y recolección de información sobre el proceso y sistema de facturación SALUD AL DIA PLUS.
<b>Resultados</b>	Organización del análisis realizados en el informe final

<b>Informe final .</b>	Entrega de informe final al tutor académico quien dará su diagnóstico.
------------------------	--

*Fuente: Elaboración Propia*

### 3.3.1. Metodología y trabajo de campo

El presente trabajo desarrollado como opción de grado práctica empresarial o pasantía se realizó mediante la recopilación, observación, análisis e interpretación de información suministrada por el personal del E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba, que permitió la identificación de las falencias dentro de la entidad, de ahí se procedió a hacer una evaluación integral del hospital, y se propuso realizar en el área de facturación de servicios ambulatorios la actualización de la base de datos de los usuarios y la implementación de fórmulas medicas mediante el sistema SALUD AL DIA PLUS.

### 3.4. Cronograma de actividades

Mediante un diagrama de Gantt se presenta el cronograma de actividades:

*Tabla 4: Cronograma de Actividades*

Actividades	TIEMPOS POR SEMANA															
	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inducción de la entidad.	X															
Descripción del proceso de facturación.		X	X													

Recopilación de información.			X	X				X									
Identificación del problema en la dependencia.				X	X												
Descripción del problema encontrado.						X											
Entrega de avances al tutor académico.							X										
Corrección de avances entregados.								X	X								
Entrega de informe final.										X							
Correcciones por parte de los jurados											X						
Entrega de correcciones C.A.C												X					
Sustentación pública del informe final													X				

*Fuente: Elaboración Propia*



### **3.5. Descripción detallada de las actividades**

#### **Identificación constitucional y reconocimiento de la dependencia**

Esta actividad estaba encaminada en el conocimiento de la infraestructura del E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba, sus dependencias, así como su misión, visión y estructura organizacional. Posteriormente fui asignado al área de facturación del servicio ambulatorio, donde recibí una orientación sobre su estructura funcional por parte del tutor de la entidad e inicié de mis prácticas empresariales el 2 de septiembre de 2019 colaborándole al asesor realizando el proceso facturas de medicamentos entregados a los usuarios.

#### **Recopilación de información, identificación y descripción del problema**

Con la asignación del tutor por parte de la entidad se empezó el proceso encaminado a enumerar anomalías registradas en el sistema de facturación que afectan el proceso de facturas de medicamentos. La recopilación de información inicial empezó con la observación y análisis a los procesos que intervienen en la facturación y el manejo que se le está brindando al sistema SALUD AL DIA PLUS. Posteriormente se empezó a describir las anomalías registradas dentro del sistema de facturación con la finalidad de proponer alternativas que faciliten o mejoren su funcionamiento.

#### **Entrega de avances al tutor académico**

Después de haber recopilado información e identificado el problema, se procedió a enviar avances sobre la descripción del problema encontrado al tutor académico; quien a su vez precisó las correcciones que se deben realizar y la orientación para seguir resolviendo las actividades siguientes en el informe final.

### **Corrección de avances del informe final**

Esta actividad estaba encaminada a corregir las falencias que se presentaron en la entrega del primer avance, se procedió a investigar a fondo sobre las correcciones necesarias a realizar y así mismo, se procedió a culminar los capítulos finales del informe.

### **Entrega del informe final.**

Una vez culminado el informe final y de haber recibido el visto bueno del tutor académico, se procede a la entrega de dos ejemplares en físico y uno en medio digital al Comité de Acreditación y Currículo del programa Administración en Finanzas y Negocios Internacionales; quienes a su vez le harán entrega de los mismos a los jurados para que evalúen y realicen las respectivas correcciones sobre el informe final.

### **Evaluación de los jurados sobre el informe final.**

El Comité de Acreditación y Currículo del programa Administración en Finanzas y Negocios Internacionales de la Universidad de Córdoba hace entrega del informe final a los jurados designados, quienes evaluarán el trabajo y procederán a dar su respectiva calificación de aprobación o reprobación y procederán a realizar las respectivas correcciones que se deben hacer al informe final.

### **Sustentación pública del informe final.**

Una vez el informe final sea aprobado por los jurados designados y que se le hayan realizado las correcciones pertinentes, se procederá a realizar la sustentación pública del mismo, en las fechas que establezca el Comité de Acreditación y Currículo del programa Administración en Finanzas y Negocios Internacionales.

#### 4. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

Las propuestas de mejoramiento se convierten para las empresas como un facilitador con el cual pueden establecer acciones o procesos que le permiten alcanzar los objetivos que se tengan dispuestos, así mismo, permite fortalecer los procesos actuales y aumentar su rendimiento, generando aumentos productivos, optimizando recursos y tiempos empleados. El E.S.E Hospital san francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba presenta dificultades en el área de facturación de servicios ambulatorio que se ven reflejados al momento de realizar el proceso de facturas de medicamentos haciendo que éste no sea efectivo, por lo que se debe implementar acciones de mejoras con la finalidad de simplificar las inconsistencias, así mismo, es esencial la planificación estratégica de factores que intervienen en el normal desarrollo de las actividades y que deben mejorarse continuamente para obtener mejores rendimientos tanto económicos como del talento humano del que dispone la empresa.

Por lo tanto, se hizo necesario implementar dentro de las estrategias de mejoras de la empresa el seguimiento continuo de un cuadro de mando integral que permite visualizar y controlar los procesos que intervienen y son importantes en la búsqueda de la excelencia y rendimiento productivo.

Es importante, precisar que el cuadro de mando integral – CMI permite estructurar de manera detallada las percepciones que se tienen de una empresa o dependencia en específica, así mismo, permite controlar las gestiones que se van a desarrollar en el área o empresa con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos planteados para mejorar las dificultades detectadas. “El CMI se configura como un instrumento de vital importancia para ofrecer una visión global de la organización y para el establecimiento y configuración de aquellos indicadores, cuantitativos o

cuantitativos, financieros o no financieros” (Rodríguez Quesado, Aibar Guzmán, & Portela Lima Rodríguez, 2012); quienes permiten direccionar a la dependencia o entidad por el camino del crecimiento y la innovación, aplicando nuevas estrategias que mejoren el capital intelectual.

A continuación, se muestra de manera gráfica mediante el uso de un Cuadro de Mando Integral – CMI los objetivos estratégicos que se deben mejorar para alcanzar mejores resultados financieros, así como también mejorar las percepciones de los clientes y capacidad productiva de la empresa:

*Ilustración 8: Propuesta de Mejoramiento – CMI*

CUADRO DE MANDO INTEGRAL								
Visión y perspectivas	Objetivos	Estrategias	Indicador	Meta	Meses			Responsable
					Nov	Dic	Ene	
Financiera	Incrementar ingresos por concepto de medicamentos entregados a los usuarios.	Aplicar una Efectiva facturación de medicamentos	Incrementar ingresos en el flujo de caja por concepto de factura de medicamentos	25%	10%	5%	10%	Área de facturación de servicios ambulatorios
	Incrementar los niveles de productividad		% Reducir los costos de la empresa	25%	10%	5%	10%	
Cliente	Aumentar el grado de rentabilidad obtenidos por los usuarios.	Invertir en el mejoramiento de la atención de los usuarios y la fidelización de los mismos con el paso del tiempo.	% Utilidad neta obtenida de un segmento, después de haber restado los gastos a los que se incurrió para conservar a los cliente.	30%	5%	10%	15%	El área administrativa de la entidad.
	Nivel de cuota en el mercado		Aumento de número de	22%	8%	10%	12%	

			clientes atendidos.					
	Capacidad de la empresa para retener a los clientes.		% Aumentar la tasa de relación existente con los clientes.	<b>30%</b>	10%	15%	15%	
<b>Proceso interno</b>	Identificación de necesidades de los usuarios potenciales.	Encuesta de satisfacción con el cual se evalúa los procesos que se aplican en la empresa, así mismo medir el nivel de satisfacción de los usuarios al atender sus necesidades.	% Aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios por el servicio prestado.	<b>30%</b>	7%	10%	13%	Área de talento humano.
	Efectiva prestación de servicios en la entrega de medicamentos		% Disminuir tiempos en la entrega de medicamentos	<b>40%</b>	15%	10%	15%	
	Mejorar la efectividad en las facturas de medicamentos		% Disminuir errores en el proceso de facturas.	<b>25%</b>	5%	10%	10%	
<b>Aprendizaje y crecimiento</b>	Mejorar la capacidad creativa e innovadora de los empleados.	Invertir en el desarrollo y motivación del talento humano para conseguir mejores resultados y alcanzar los objetivos de la empresa.	%Aumentar la satisfacción del empleado y lograr que sea más productivo.	<b>35%</b>	10%	15%	10%	Área administrativa de la empresa
	Calidad de servicios de información y software de la empresa.		%Disponibilidad y acceso a información de los clientes por parte de los empleados.	<b>30%</b>	8%	12%	10%	
	Mejorar clima organizacional de los empleados, para que se sientan motivados y tengan iniciativas.		%Aumentar la participación de los empleados en la toma de decisiones y el logro de los objetivos.	<b>25%</b>	10%	5%	10%	

Fuente: Elaboración Propia

**Mejoras de las perspectivas financieras:**

El E.S.E Hospital san francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba en sus perspectivas financieras se hace necesario y vital plantearse objetivos que le permitirán incrementar el cobro total de los medicamentos que le son entregados a los usuarios, así mismo, poder lograr una mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, por lo que debe asumir estratégicamente la realización efectiva de la facturación de medicamentos, logrando un aumento del 25% de los ingresos en el flujo de caja en un lapso de tres meses (noviembre 2019 – enero 2020). Además, cuando se realiza una efectiva facturación de medicamentos los niveles de productividad empiezan a elevarse, logrando una reducción de los costos de la empresa que se estima para el mes de noviembre del 10%, para el mes de diciembre del 5% y para enero de 2020 del 10%, se hace necesario que para el desarrollo oportuno de estos objetivos el área de facturación de servicios ambulatorios muestre compromiso y responsabilidad.

**Mejoras de las perspectivas de los clientes:**

Para lograr una satisfacción y fidelización por parte de los usuarios el E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba debe aplicar los siguientes objetivos estratégicos:

- Aumentar el grado de rentabilidad de los usuarios, el cual muestra la capacidad y cantidad de usuarios a los que se les resuelve sus necesidades, para esto se debe aplicar como estrategia efectiva el mejoramiento de la atención de los usuarios y la fidelización de los mismos con el paso del tiempo, esto permite analizar la utilidad neta de los usuarios, es decir, observar los resultados obtenidos después de descontar los gastos que se efectuaron para lograr que los clientes permanezcan fieles a la empresa, se estima que la utilidad aumente un 30% en un lapso de tres meses (noviembre 2019 – enero 2020).

- Aumentar el nivel de cuota en el mercado, es decir, medir el número de clientes a los que se está llegando, esto se puede observar también por la cantidad de productos que se ha vendido, en este caso la cantidad de medicamentos entregados a los usuarios. Mediante el mejoramiento en la atención y aumento de la fidelización se aumenta el número de clientes y por consecuencia la cantidad de productos vendidos (medicamentos entregados) en 22% en el lapso de tres meses (noviembre 2019 – enero 2020).

La puesta en marcha de una mejor atención al cliente hace que se les resuelva mejor sus necesidades, y así se lograría la fidelización de más usuarios logrando fortalecer a la empresa y su relación con los clientes sea más fuerte. Es necesario que el área administrativa de la empresa, en cabeza de la gerencia tomen la responsabilidad desarrollar estas estrategias.

### **Mejoras de las perspectivas de los procesos internos:**

Hay que tener claro que, para poder establecer los objetivos e indicadores de las perspectivas de los procesos internos, se hace necesario que se hayan ejecutado los objetivos e indicadores de las perspectivas anteriores (financiero y de los clientes), ya que las bases para desarrollar las mejoras de esta perspectiva, se fundamentan en el desarrollo de las perspectivas tanto financiera como de los clientes.

En este orden de ideas, tenemos que el E.S.E Hospital san francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba como estrategias de mejoras de los procesos internos, debe identificar las necesidades de los usuarios potenciales, así mismo, debe ejecutar una efectiva prestación de servicios en la entrega de medicamentos y ser más efectivos con el proceso de facturas de medicamentos, para esto debe aplicar encuestas a los usuarios quienes evaluarán el desempeño de la empresa en la atención de los usuarios, estas encuestas serán la base para evaluar los procesos que se están

ejecutando. La aplicación de esta estrategia en primera instancia permite aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios por el servicio prestado en un 30% en el lapso de tres meses (noviembre 2019 – diciembre 2020), seguido, se logra disminuir los tiempos que se tienen designados para la entrega de medicamentos en un 40% en el mismo lapso de tiempo; por último, se logra disminuir los errores que se están presentando en el proceso de facturas en 25% en el lapso de tiempo de noviembre de 2019 a enero de 2020.

Es necesario el compromiso del área de talento humano para ejecutar las encuestas y tomar los datos para analizar y efectuar los cambios a los procesos.

### **Mejoras de las perspectivas de aprendizaje y crecimiento:**

El papel que cumplen los empleados en la actualidad en las compañías es de vital importancia y es algo que ha venido tomando fuerza en los últimos años, así mismo el acceso a la información de los clientes por parte de los empleados se hace necesaria, por eso el E.S.E Hospital san francisco de Ciénega de Oro – Córdoba en el desarrollo de sus perspectivas de aprendizaje y crecimiento tiene que ejecutar objetivos estratégicos que permitan mejorar la capacidad creativa e innovadora de los empleados, aplicando como estrategia el desarrollo y motivación del talento humano permitiéndole tener una mayor participación en la toma de decisiones, logrando aumentar sus percepciones y hacerlos más productivos, así mismo, mejorar la calidad de los servicios de información y software de la empresa, con lo que se logrará mayor disponibilidad a la información de los usuarios. Es necesario para la empresa que sus empleados se sientan motivados, por lo que se debe mejorar el clima organizacional, logrando una mayor participación de los empleados en la consecución de los objetivos.



Se hace necesario el compromiso del área administrativa en conjunto con el área de talento humano edificar o desarrollar estos objetivos estratégicos para lograr mejorar el aprendizaje y crecimiento de los empleados.

## 5. CONCLUSIONES

Finalmente, en el desarrollo de este informe de prácticas empresariales se estuvo analizando el sistema de facturación SALUD AL DIA PLUS del E.S.E. Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba el cual es utilizado para facturas de medicamentos, evidenciando falencias en su base de datos de usuarios lo que no permitía realizar un efectivo proceso en el registro del valor de los medicamentos, dejando de facturar el total de éstos que eran entregados a los afiliados.

Para el análisis fue necesarios hacer una identificación de las falencias mediante la recopilación de información suministrada por el personal del hospital y la observación diaria del funcionamiento de los procesos, permitiendo realizar un diagnóstico sobre el estado real de la entidad. Seguidamente, se procedió a analizar las falencias encontradas, de manera que se pueda hacer un uso adecuado y efectivo del sistema para el proceso de facturas de medicamentos; luego se procedió a realizar una propuesta de mejoras en el sistema que ayuden a optimizar los errores y puedan aumentar los ingresos por facturas de medicamentos.

## 6. RECOMENDACIONES

Al finalizar mis prácticas empresariales en el E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba en el área de Facturación de Servicios ambulatorios y haber realizado una recopilación de información y posteriormente haber estructurado un análisis del manejo, funcionamiento y valores registrados por el sistema SALUD AL DIA PLUS; se detentaron unas falencias que afectan la conducción adecuada del sistema y hacen más difícil el proceso de facturación de medicamentos; es por eso que se describen las siguientes recomendaciones con el fin de mejorar la calidad del sistema y del proceso de facturas de medicamentos, evitando inconvenientes que afecten al hospital en sus ingresos por facturación:

- El área de facturación de servicios ambulatorios del E.S.E Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro – Córdoba debe realizar una actualización periódica de la base de datos del sistema SALUD AL DIA PLUS, en conjunto con la base de datos del área de suministros con el fin de no presentar inconvenientes con los usuarios inactivos y poder realizar un proceso de factura de medicamentos efectivo, logrando facturar la igualdad de medicamentos que son entregados a los usuarios.
- Mediante el sistema SALUD AL DIA PLUS los médicos empiecen a realizar las fórmulas medicas a los usuarios, con el fin de tener una mejor claridad y una mayor especificación de las características de los medicamentos que se formulan y de esa manera evitar el ingreso a la facturación de valores errados y cantidades (mayores o menores) de medicinas no formuladas.
- Al momento de empezar a implementar el uso del sistema SALUD AL DIA PLUS como herramienta para realizar formulas medicas a los usuarios, es importante capacitar a los médicos sobre el manejo del sistema para tal fin.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

*ESE Hospital San Francisco*. (2019). Obtenido de ESE Hospital San Francisco:

<https://www.esesf.gov.co/>

*Ley 100 de 1993*. (23 de diciembre de 1993). Obtenido de SUPER SALUD:

[https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0100\\_93.pdf](https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0100_93.pdf)

MinSalud. (2013). *Ministerio de Salud y Protección Social*. Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-1604-de-2013>

Pazos Zambrano, L. M. (2015). *UDENAR*. Obtenido de UDENAR:

<https://biblioteca.udenar.edu.co:8085/atenea/biblioteca/91221.pdf>

Rodriguez Quesado, P., Aibar Guzmán, B., & Portela Lima Rodrigues, L. M. (Junio de 2012).

*researchgate*. Obtenido de researchgate:

<https://www.researchgate.net/publication/276949771>

## 8. ANEXOS

## Anexo I. Inactividad de usuarios.

Salud Al Día ... [ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO]

## Facturación de Usuario

Fecha Factura: 18/oct./2019

Sede: 001 .?. SAN FRANCISCO

Ambito: 1 .?. AMBULATORIO

No. Consulta  
 No Cobrar Copago

Básicos | Datos Adicionales | Historial Atenciones

Identificación: 25871172 .?. [?]

Administradora: [?] .?. [?]

Contrato: [?] .?. [?]

...

Centro Producción: [?] .?. [?]

Agrupación F5: [?] .?. [?] Grupos [?]

Procedimiento

Formas

Servicios: [?] .?. [?] Vir. Cobrar: 0 Cant.: 1 Vir. Serv.: 0

Médico: MED48 .?. ANDREA CAROLINA SAEZ Vir. Cobrar: 0

Saludaldia\_... x

Usuario Inactivo


OK

Médico	Fecha	Código	Descripción	Cant.	Valor	Vir Rips

OK

Recibos Guardar Reimprimir Salir Prefectura

**Anexo II. Formula medica generada mediante el sistema SALUD AL DIA PLUS**

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO</b> 7 NO. 23-61 TEL. 7760566 800201197-7	Página 2 de 2 Fecha: 17-sept-2019 Hora: 15:54:06
<b>FORMULA MEDICA</b>		
No. Historia 55975 Id Paciente: Nombre:	Edad:	Administradora:
<b>Medicamentos</b>		
<b>Descripción/Dosificación/Observación</b>		<b>Cantidad</b>
<hr/>		
Medico:	Firma	
Registro		Impreso por SALUD AL DIA PLUS

## Anexo III. Facturación de medicamentos

Salud Al Día ... [ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO]

### Facturación de Usuario

**Fecha Factura** 17/oct./2019     
 **Sede** 001 .?. SAN FRANCISCO     
  No. Consulta  
**Ambito** 1 .?. AMBULATORIO     
  No Cobrar Copago

Básicos   Datos Adicionales   Historial Atenciones

**Identificación**  .?.  .?.   
**Administradora**  .?.   
**Contrato**  .?.

...

**Centro Producción**  .?.   
**Agrupación F5**  .?.  .?. Grupos

**Procedimiento**  
**Formas**  
**Servicios**  .?.      
 **Vlr. Cobrar**  0     
 **Cant.**  1     
 **Vlr. Serv.**  0  
**Médico**  .?.

Médico	Fecha	Código	Descripción	Cant.	Valor	Vlr Rips

\$ 0 

 **Recibos**     
  **Guardar**     
  **Reimprimir**     
  **Salir**

## Anexo IV: Sistema SALUD AL DIA PLUS





## Anexo V: Actualización base de datos del sistema SALUD AL DIA PLUS

v

## Usuarios

Identificación  .?. Activo

Tipo ID  .?. Ficha Sisben

Apellidos  No. Historia

Nombres

F. Nacimiento  Sexo M/F

---

Administradora  .?.

Contrato  .?.

Departamento  .?.

Municipio  .?.

Dirección

Telefono

Zona  .?.  Fecha Afi.

Tipo Afiliación  .?.

Tipo Usuario  .?.  Nivel

 **Salir**

[Guardar](#) [Actualizar](#)