

**ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS PARA LAS ÁREAS DE
SUMINISTROS Y FACTURACIÓN DEL HOSPITAL EDUARDO SANTOS E.S.E.
DE LA UNIÓN**

JESUS HERNANDO MARTINEZ BURBANO

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2005**

**ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS PARA LAS ÁREAS DE
SUMINISTROS Y FACTURACIÓN DEL HOSPITAL EDUARDO SANTOS E.S.E.
DE LA UNIÓN**

JESUS HERNANDO MARTINEZ BURBANO

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar el título de
Administrador de Empresas**

**Asesor:
OSCAR HERNANDO BENAVIDES PAZ
Economista**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2005**

“Las ideas y conclusiones aportadas en la tesis de grado, son responsabilidad exclusiva de su autor”

“Artículo 1 del acuerdo No 324 de octubre 11 de 1966, emanada del honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño”.

Nota de aceptación:

JURADO

JURADO

San Juan de Pasto, Agosto del 2005

AGRADECIMIENTOS

Mis sinceros agradecimientos al Hospital Eduardo Santos E.S.E. de La Unión y en su representación al Gerente RAFAEL HUMBERTO VALLEJO LOBATO por darme la oportunidad de trabajar en las áreas de suministros y facturación, a la doctora IRMA MORENO jefe de Control Interno por guiarme con sus conocimientos y experiencia, al auxiliar de suministros JESÚS SOLARTE y al jefe de facturación JOSÉ LUIS BENAVIDES por su apoyo y colaboración brindados en cada una de las áreas.

DEDICATORIA

A mis padres Mercedes y Manuel quienes me apoyaron incondicionalmente brindándome su amor y esfuerzo para seguir adelante con mis estudios y forjarme un futuro mejor.

A mis hermanas Leidy y Mayeli personas responsables y dedicadas con su familia y su estudio por darme la fuerza, cariño y comprensión en momentos difíciles.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	21
1. PREPARACIÓN DEL PLAN	22
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	22
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	22
1.3 ANTECEDENTES	22
1.3.1 Misión del Hospital.	24
1.3.2 Visión del Hospital.	24
1.4 JUSTIFICACIÓN	24
1.5 MARCO TEÓRICO	25
1.5.1 Marco Legal.	31
1.6 OBJETIVOS	32
1.6.1 Objetivo General	32
1.6.2 Objetivos Específicos	32
1.7 METODOLOGÍA	34
2. SITUACIÓN ACTUAL ÁREA DE SUMINISTROS	37
2.1 PLANEACION	38
2.1.1 Responsabilidades	38
2.2 ORGANIZACIÓN	39
2.3 PROVEEDORES	39
2.4 CLIENTES	39

2.5 RELACIÓN ENTRE ÁREAS	40
2.6 DIRECCIÓN	40
2.6.1 Estilo de Dirección	40
2.6.2 La comunicación	40
2.6.3 La Delegación	40
2.7 CONTROL	41
2.8 ANÁLISIS SITUACIONAL AREA DE SUMINISTROS HOSPITAL EDUARDO SANTOS DE LA UNIÓN E.S.E.	41
2.9 FALLAS ENCONTRADAS Y SOLUCIONES PROPUESTAS	43
3. SITUACIÓN ACTUAL ÁREA DE FACTURACIÓN	44
3.1 PLANEACIÓN	46
3.1.1 Responsabilidades	46
3.2 ORGANIZACIÓN	47
3.3 CLIENTES	48
3.4 RELACIÓN ENTRE ÁREAS	48
3.5 DIRECCIÓN	48
3.5.1 Estilo de Dirección	48
3.5.2 La Comunicación	48
3.5.3 Delegación	49
3.6 CONTROL	49
3.7 ANALISIS SITUACIONAL AREA DE FACTURACIÓN HOSPITAL EDUARDO SANTOS DE LA UNIÓN E.S.E.	49
3.8 FALLAS ENCONTRADAS Y SOLUCIONES PROPUESTAS	52

4. MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE SUMINISTROS DEL HOSPITAL EDUARDO SANTOS DE LA UNION E.S.E	53
4.1 MISIÓN DEL ÁREA	53
4.2 VISIÓN DEL ÁREA	53
4.3 OBJETIVOS DEL SERVICIO	53
4.3.1 Objetivo General.	53
4.3.2 Objetivos Específicos	53
4.4 FUNCIONES DEL AREA DE SUMINISTROS	54
4.4.1 Responsabilidades y funciones del auxiliar de suministros.	54
4.5 PERFIL DEL CARGO	55
4.6 HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DEL AREA DE SUMINISTROS	58
4.7 PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES	58
4.8 FLUJOGRAMAS DE PROCESOS	78
4.9 RELACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL CON EL AREA DE SUMINISTROS	86
4.9.1 Relación del área de suministros con la gerencia.	86
4.9.2 Relación del área de suministros con enfermería.	86
4.9.3 Relación del área de suministros con los demás servicios asistenciales.	87
5. MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL EDUARDO SANTOS DE LA UNION E.S.E.	88
5.1 MISIÓN DEL ÁREA	88
5.2 VISIÓN DEL ÁREA	88
5.3 OBJETIVOS DEL SERVICIO	88

5.3.1	Objetivo General.	88
5.3.2	Objetivos Específicos.	88
5.4	FUNCIONES DEL AREA DE FACTURACIÓN	88
5.4.1	Responsabilidades y funciones del jefe de facturación.	89
5.5	PERFIL DEL CARGO	89
5.6	HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DEL AREA DE FACTURACIÓN	93
5.7	PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES	93
5.8	FLUJOGRAMAS DE PROCESOS	143
5.9	RELACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL CON EL AREA DE FACTURACIÓN	152
5.9.1	Relación del área de facturación con la gerencia.	152
5.9.2	Relación del área de facturación con el usuario.	152
5.9.3	Relación del área de facturación con los demás servicios asistenciales.	153
6.	CONCLUSIONES	154
7.	RECOMENDACIONES	155
	BIBLIOGRAFIA	156
	ANEXOS	

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Lista de tareas	35
Cuadro 2. Lista de actividades	36
Cuadro 3. DOFA del Área de Suministros	41
Cuadro 4. Estrategias del Área de Suministros	42
Cuadro 5. DOFA del Área de Facturación	50
Cuadro 6. Estrategias del Área de Facturación	51
Cuadro 7. Adquisición – Compra	58
Cuadro 8. Relación de elementos o necesidades	59
Cuadro 9. Cotización	60
Cuadro 10. Reunión del comité de compras	61
Cuadro 11. Solicitudes de pedidos a proveedores	62
Cuadro 12. Control de Insumos	63
Cuadro 13. Recepción	64
Cuadro 14. Recepción de Insumos Hospitalarios	65
Cuadro 15. Contabilización	66
Cuadro 16. Almacenamiento	67
Cuadro 17. Ordenar los Insumos Hospitalarios	68
Cuadro 18. Salida de Elementos o Equipos	68
Cuadro 19. Recepción de pedidos	70
Cuadro 20. Despachos de pedidos	71

Cuadro 21. Registro de la salida	72
Cuadro 22. Inventarios	73
Cuadro 23. Inventario Físico de Insumos	74
Cuadro 24. Inventario de Bienes Muebles	75
Cuadro 25. Sistema de información de Suministros	76
Cuadro 26. Generación de Informes	77
Cuadro 27. Símbolos utilizados	78
Cuadro 28. Facturación Servicios Ambulatorios	94
Cuadro 29. Ordenar al usuario según su turno	95
Cuadro 30. Recepción de documentos para facturación de los servicios	96
Cuadro 31. Verificar si el usuario se encuentra en la base de datos	97
Cuadro 32. Digitar datos del usuario y servicios a facturar	98
Cuadro 33. Elaboración recibos de caja	99
Cuadro 34. Preparación de factura con sus respectivos soportes	100
Cuadro 35. Entrega al usuario orden de servicios y recibo de caja, orientación al usuario	101
Cuadro 36. Facturación Servicios Urgencias	102
Cuadro 37. Recepción de documentos para la facturación de los servicios	103
Cuadro 38. Elaboración de recibos de deposito	104
Cuadro 39. Verificar si el usuario se encuentra en la base de datos	105
Cuadro 40. Digitar datos del usuario y servicios a facturar	106
Cuadro 41. Preparación de facturas con sus respectivos soportes	107
Cuadro 42. Entrega al usuario orden de salida	108

Cuadro 43. Facturación Servicios Hospitalarios	109
Cuadro 44. Admisión de pacientes hospitalizados	110
Cuadro 45. Registrar en la factura servicios que durante el día se van prestando	111
Cuadro 46. Revisión y facturación	112
Cuadro 47. Entrega al usuario orden de salida	113
Cuadro 48. Preparación cuentas de cobro	114
Cuadro 49. Recepción de facturas de las diferentes áreas de control	115
Cuadro 50. Selección de facturas por centros de producción	116
Cuadro 51. Revisión de facturas, separación por fechas, contratos	117
Cuadro 52. Separación de la copia de factura para archivo hospitalario del área	118
Cuadro 53. Impresión de relaciones diarias	119
Cuadro 54. Adjuntar las facturas correspondientes a la relación	120
Cuadro 55. Archivar la facturación para el cobro	121
Cuadro 56. Cuenta de cobro mensual	122
Cuadro 57. Arqueo de caja y consignación	123
Cuadro 58. Imprimir arqueo de caja del sistema indicando el parámetro de fecha	124
Cuadro 59. Cuadre entre los recibos de caja y el informe del sistema	125
Cuadro 60. Elaboración y traslado al banco para la consignación de los dineros recaudados	126
Cuadro 61. Recibo oficial y boletín diario de caja	127
Cuadro 62. Elaboración de recibo oficial de caja	128

Cuadro 63. Elaboración de recibos oficiales correspondientes a los valores consignados con cheques	129
Cuadro 64. Elaboración del boletín diario de caja	130
Cuadro 65. Libro de caja	131
Cuadro 66. Traslado de los valores de cada recibo de caja al libro	132
Cuadro 67. Generación de archivos planos RIPS	133
Cuadro 68. Crear en mi PC una carpeta principal y otras secundarias	134
Cuadro 69. Generar del programa de facturación los RIPS y enviarlos a sus respectivas carpetas	135
Cuadro 70. Validar RIPS	136
Cuadro 71. Grabar archivos en disquetes o en CD	137
Cuadro 72. Corrección de facturas auditadas	138
Cuadro 73. Análisis de la factura a corregir para determinar si existe error	139
Cuadro 74. Corrección de facturas	140
Cuadro 75. Anulación de factura y elaboración de una nueva	141
Cuadro 76. Envío al área pertinente para su organización y cobro	142

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Organigrama Hospital Eduardo Santos E.S.E.	33
Figura 2. Compra	79
Figura 3. Recepción	80
Figura 4. Almacenamiento	81
Figura 5. Salida de elementos o equipos	82
Figura 6. Inventario físico de insumos hospitalarios	83
Figura 7. Inventario bienes muebles	84
Figura 8. Sistema de información de suministros	85
Figura 9. Facturación servicios ambulatorios	143
Figura 10. Facturación servicios urgencias	144
Figura 11. Facturación servicios hospitalarios	145
Figura 12. Preparación de cuentas de cobro	146
Figura 13. Arqueo de caja y consignación	147
Figura 14. Recibo oficial y boletín diario de caja	148
Figura 15. Libro de caja	149
Figura 16. Generación de archivos planos RIPS	150
Figura 17. Corrección de facturas auditadas	151

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Cuadro comparativo de cotizaciones	158
Anexo B. Nota de suministros o entrada	159
Anexo C. Nota de salida	160
Anexo D. Orden de servicios	161
Anexo E. Ingreso Hospitalizados	162
Anexo F. Orden de salida	163

RESUMEN

El presente trabajo consiste en la elaboración de los manuales de procesos para las áreas de suministros y facturación del Hospital Eduardo Santos E.S.E. de la Unión, con los cuales se busca obtener mayor eficiencia, agilidad y orden en cada una de las áreas mediante el desarrollo adecuado de las tareas y actividades ejecutadas en estas y que lleve a la empresa al cumplimiento de metas como la acreditación.

El desarrollo del trabajo se inicia con un análisis de las áreas utilizando la matriz D.O.F.A. con la cual posteriormente se implementan unas estrategias para mejorar el funcionamiento organizacional y dar un mejor direccionamiento a estas; para la realización de este análisis se contó con la colaboración de los funcionarios auxiliares, jefes y directivos.

En la implementación de los manuales se toma como base el ciclo P.H.V.A. (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) muy aplicado en la gerencia de procesos y donde se incluye una descripción detallada de cada tarea, al igual se establecen unos Flujogramas donde están representados cada uno de los procesos en forma clara y precisa conjuntamente con esto se presenta un perfil de los cargos existentes en las áreas de suministros y facturación en donde se describe claramente las funciones o responsabilidades de los empleados, perfil ocupacional, requerimientos para ocupar el cargo, nivel académico y otros requisitos que sean necesarios.

Existen relaciones entre áreas para mejorar la prestación de los servicios en donde los procesos forman parte primordial por que integran al personal en forma activa siempre en la búsqueda del mejoramiento, por tal razón los manuales se deben revisar continuamente al igual que se deben dar capacitaciones permanentes al personal para dar soluciones a los problemas y seguir en el camino de la calidad.

ABSTRACT

The present work consists on creating handbooks of processes to supplies and billing areas in Eduardo Santos E.S.E. Hospital of La Union, with these handbooks, it is search to obtain a higher efficiency, agility and order in each area through the adequate development of tasks and activities executed in them and allow to enterprise to fulfill their goals such as accredit process.

The work development begins with an analysis of areas by using the D.O.F.A. matrix with which some strategies are implemented later to improve the organization operation and to give a better course of these strategies. To do this analysis, the officials' auxiliars', bosses' and managers' collaboration was necessary.

In the implementing of handbooks, the P.H.V.A, (To plan, to do, to verify, to act) cycle was taken as a base which has been applied in process management and where a detail description of very task is included. At the same way, some graphic fluxes are established where every process is represented in a clear and exact way, and, at the same time, a profile of existing jobs in supplies and billing areas are present in where employees' functions and responsibilities are clearly described, as well as their professional profile, the requirements to obtain a specific job, academic level and other requests which were necessary.

There are some relations among areas to improve the rendering of services in where processes are important part because they integrate the staff in an active way by searching the improvement. As a consequence, handbooks have to be reviewed continuously as well as permanent trainings have to be given to staff to give solutions to problems and to follow the quality way.

INTRODUCCIÓN

El sector salud en nuestra sociedad juega un papel muy importante, tal es el caso de las Empresas Sociales del Estado como los Hospitales y dentro de estos el Hospital Eduardo Santos de la Unión Nariño, el cual es una institución prestadora de servicios de salud de los niveles I y II de complejidad con buen reconocimiento y trayectoria en el norte de Nariño y sur del Cauca, contando con experiencia de mas de cincuenta y seis (56) años al servicio de la comunidad. Es por esta razón que la empresa busca mejorar integralmente toda el área prestadora de servicios de salud puesto que con los cambios establecidos en el sistema general de seguridad social se hace necesario la implantación de nuevos lineamientos tendientes al mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

En la actualidad es indispensable que toda organización cuente con elementos que permitan mejorar el desarrollo de las labores diarias y que hagan mas efectivo el manejo de la empresa, garantizando su crecimiento y desarrollo mediante la innovación y la integridad de sus procesos operativos y administrativos.

Para elevar el desempeño de la organización es necesario tener claras las pautas que se deben seguir en cada actividad, por tal razón los manuales de procesos son una herramienta fundamental que se deben tener en las distintas áreas mas aun en el área administrativa pues de aquí se desprenden muchas tareas que van ligadas al funcionamiento total de la organización; estos procesos describen paso a paso las actividades a realizar y ayudan a orientar al encargado de ejecutarlos, estableciendo sus deberes y responsabilidades frente a su cargo.

A continuación se plantea la elaboración del manual de procesos para las áreas de suministros y facturación del Hospital Eduardo Santos E.S.E. de la Unión Nariño los cuales son documentos que de igual manera se espera sean de permanente mejoramiento pues deben evolucionar de acuerdo a los cambios que con el paso del tiempo se presenten en el entorno funcional y organizacional del hospital.

1. PREPARACIÓN DEL PLAN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad las instituciones de salud siguen el camino de la modernización puesto que con el surgimiento de la ley 100 de 1993, se ve la necesidad de organizar y mejorar los mecanismos de control, ejecución de procesos y en si la estructura orgánica y tecnológica de las diferentes áreas que conforman la empresa, con la finalidad de encontrar elementos que ayuden a desarrollar mas eficientemente el trabajo.

Por tal motivo el Hospital Eduardo Santos de la Unión ha iniciado un proceso de mejoramiento orientado hacia la plena satisfacción de las necesidades básicas de salud de la población y que involucra a todos los integrantes de la institución.

Dentro del mejoramiento que ha iniciado a desarrollarse se mira como parte primordial para el buen funcionamiento de la empresa los procesos y procedimientos de las distintas áreas que dan la dirección correcta al momento de ejecutar las labores, y es precisamente aquí donde se encuentran problemas y dificultades ya que en el área de suministros y facturación no existen manuales de procesos y procedimientos que permitan llevar un adecuado sistema de control de actividades acorde a las necesidades del hospital y dirigido a garantizar un servicio optimo a los usuarios.

Es por esta razón que la falta de procesos y procedimientos en las áreas anteriormente nombradas generan la presencia de un problema visible en la empresa.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Con la propuesta de elaboración del manual de procesos para las áreas de suministros y facturación del Hospital Eduardo Santos de la Unión, conforme a sus requerimientos se logrará mejorar el funcionamiento, control de actividades y el aprovechamiento de sus elementos y sistemas de trabajo?

1.3 ANTECEDENTES

Dentro de las prioridades estatales que siempre han estado en la órbita gubernamental, está la salud de los colombianos, el norte del Departamento de Nariño, no ha sido ajeno a esta intervención y mas aun cuando tuvo que actuar por la presencia de un gran numero de epidemias que se diseminaron por todo el territorio nacional.

A finales de la década de los años 30, el territorio del municipio de La Unión Departamento de Nariño fue atacada por una epidemia, originada en la hoya amazónica, y que los médicos Doctores. Alejandro Chamorro y Aurelio Benavides, la reconocieron como “verruga Peruana” o bartonelosis, fue así como el señor Demetrio Cerón, facilitó una casa de su propiedad para hospitalizar a los pacientes de esta enfermedad. Dada la necesidad de un centro de salud en la zona Norte del Departamento de Nariño y gracias al entusiasmo, solidaridad y colaboración de la misma ciudadanía, la creación y funcionamiento del HOSPITAL EDUARDO SANTOS, como entidad de salud se remota a la ley 5 del 12 de septiembre de 1939, siendo terminada de construir en 1943, año desde el cual presta sus servicios a esta vasta región del Departamento.

El acuerdo N° 6 del 8 de noviembre de 1946 emanado del Concejo Municipal de La Unión crea oficialmente el HOSPITAL EDUARDO SANTOS DEL MUNICIPIO DE LA UNIÓN NARIÑO, y sus estatutos son expedidos mediante acuerdo N° 01 del 12 de noviembre de 1946. A partir de 1948 y hasta 1978, el hospital estuvo regentado por las Hermanas de la Compañía del Niño Jesús de la Ciudad de Cali. Con el transcurso del tiempo el Hospital ha ido adecuando sus servicios conforme a sus necesidades y a los ordenamientos estatales impartidos por el ente Departamental de salud, es así como en el año de 1975, mediante decreto N° 056 expedido por el Servicio Seccional de Salud de Nariño, se organizan 6 regionales con el fin de prestar más eficientemente los servicios de salud, correspondiéndole a la zona Norte la regional N° 6 con cobertura para 8 municipios del norte de Nariño: San Lorenzo, San Pablo, Belén, Arboleda, La Cruz, La Unión, San José de Alban y San Bernardo, designando en el mismo decreto al Hospital Eduardo Santos de La Unión, como la sede regional en razón del desarrollo que este presentaba, mediante decreto 401 del 15 de julio de 1993 fue adscrito al Instituto Departamental de Salud de Nariño, como Hospital de nivel II de atención.

En el año de 1996, la Asamblea Departamental de Nariño, por medio de la ordenanza N° 48 del 3 de diciembre de 1996, crea la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL EDUARDO SANTOS DE LA UNIÓN, establecimiento de salud de II nivel de atención, que constituye una categoría especial de Entidad Pública descentralizada del orden Departamental, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita al Instituto Departamental de Salud de Nariño e integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud y sometida al régimen jurídico previsto en el capítulo 111 de la ley 100 de 1993.

Los servicios asistenciales que en la actualidad presta el hospital por razón de su nivel son: consulta médica general, consulta médica especializada en: ginecología, dermatología, pediatría, neurología, urología, otorrinolaringología, traumatología, consulta de urgencias, cirugías electivas y de urgencias, atención de partos, laboratorio clínico, odontología, rayos X, farmacia, aplicación de yesos, terapias respiratorias y procedimientos especiales. Entre las actuales de promoción y

prevención se encuentran: controles médicos de enfermería, control prenatal, crecimiento y desarrollo, planificación familiar, tuberculosis, lepra, hipertensión arterial, control de cáncer cervicouterino, vacunación y enfermedades de transmisión sexual. LA E.S.E. HOSPITAL EDUARDO SANTOS DE LA UNIÓN, a nivel Departamental, y en la actualidad se ha erigido como líder en la prestación de los servicios de salud en el norte del Departamento de Nariño y en toda su área de influencia, donde desarrolla con gran responsabilidad y acierto su función social, es la única empresa prestadora de servicios de salud que goza con credibilidad debido a que su administración es óptima, la tecnología y los procedimientos que viene implementado gracias al dinamismo que en la actualidad se la ha impuesto, han generado eficiencia en la prestación del servicio y confianza en los usuarios. La organización óptima del Hospital Eduardo Santos, se orienta hacia la plena satisfacción de las necesidades básicas en salud de los habitantes del municipio de la Unión y su área de influencia, buscando mejorar la calidad de vida de los habitantes del sector norte del Departamento de Nariño.

1.3.1 Misión del Hospital. Contribuir a mejorar el nivel de vida de la población mediante la prestación de los servicios de salud de primer y segundo nivel de atención enmarcada en los principios de calidad, calidez humana y oportunidad.

1.3.2 Visión del Hospital. Seremos la mejor empresa social del Estado prestadora de servicios de salud de II nivel de atención, garantizando a la población del Norte de Nariño y Sur del Cauca el acceso óptimo y oportuno a los servicios, con una infraestructura adecuada, talento humano capacitado, alta tecnología, salud financiera y organizacional al 2006, para lograr la acreditación.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Los procesos dentro de una organización son elementos que agilizan las funciones y que se deben tener en cuenta al momento de ejecutar las tareas de cada área ya que se busca una eficiencia estructural encaminada a la satisfacción de necesidades del cliente; siendo este la persona por el cual la empresa trata de mejorar sus productos o servicios mediante la implementación de nuevas tecnologías y teorías de cambio que rigen el mundo global de los negocios y el comercio en general.

Las instituciones como el Hospital Eduardo Santos de la Unión son empresas que buscan el mejoramiento continuo en el desarrollo de sus actividades, es por eso que se ha iniciado un proceso de mejoramiento dentro del cual se está trabajando con el método básico para la gerencia de procesos ciclo P.H.V.A. (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) con el cual se busca lograr la elaboración del manual de procesos para las áreas de Suministros y Facturación indispensables para el buen funcionamiento de la parte administrativa, operativa, técnica y asistencial, garantizando el buen desempeño de sus colaboradores, brindando servicios oportunos con calidad, calidez humana y eficiencia.

Por lo anteriormente dicho se puede afirmar que contar con manuales de procesos en una institución de salud permite controlar las actividades de cada área, mejorar la atención al cliente, agilizar mucho más las tareas, estar pendiente de los posibles cambios y en general mejorar la imagen de la empresa. Es por esta razón que se debe dar vital importancia a la elaboración de estos manuales.

1.5 MARCO TEÓRICO

Dentro del funcionamiento organizacional de todo tipo de empresa está la consecución de sus objetivos y el eficiente desarrollo de sus actividades, tal es el caso de los hospitales que con la aparición de la ley 100 de 1993 donde se establece un sistema general de seguridad social en salud deben revisar sus operaciones para determinar si se encuentran cumpliendo a cabalidad con la prestación de los servicios, implementando nuevas acciones de cambio que garanticen la calidad con la satisfacción del usuario y el mejoramiento como una constante en la institución.

Las actividades del Hospital Eduardo Santos E.S.E de La Unión tienen un objeto social bien definido donde se establecen lineamientos, normas y reglamentos que regirán el trabajo en la institución y garantizarán la ejecución de procesos operativos y administrativos entre otros, los cuales buscan el cumplimiento de los objetivos; para que esto sea posible es importante visualizar acertadamente la forma más adecuada de establecer procesos y procedimientos que formen parte activa e integral de la organización en relación con principios corporativos como calidad, integridad, eficiencia, solidaridad, equidad y que con una buena aplicación desde el nivel gerencial hasta el operativo mantengan la integralidad y la sinergia necesaria para el cumplimiento de lo propuesto.

Las organizaciones en este mundo tan cambiante buscan la manera de aplicar métodos que garanticen la supervivencia en el medio, es por eso que muchas de ellas se orientan al correcto desarrollo de los procesos con su elaboración y ejecución, llevando un control permanente y apropiado de estos, siendo imprescindible el aporte de todo el personal que labora en la institución incluyendo altos mandos hasta los más bajos ya que cada cual sabe el manejo que se debe dar a su área con las funciones y actividades a realizar incluyendo en ello capacitación e implementación de tecnología.

Edwar Krick afirma que: "No existe un producto o servicio sin que exista un proceso, igualmente no hay proceso sin producto o servicio"¹. Por tal razón un proceso se entiende como parte activa en la ejecución de tareas dentro de una empresa.

¹ KRICK, Edwar. Ingeniería de métodos. México : Limusa, 1997. p. 94

Cuando hablamos de procesos debemos decir que estos comprenden el conjunto de practicas, comportamiento, procedimientos, sistemas y mecanismos con los cuales opera cotidianamente la organización; donde se habla también de un conjunto de causas que generan un efecto o resultado como lo es el diagrama causa – efecto (espina de pescado) del profesor K. ISHIKAWA, al igual se presenta una gerencia de procesos que establece el ciclo P.H.V.A. (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) aplicativa en el análisis y la elaboración de estos.

Los siguientes son conceptos sobre procesos y procedimientos:

✍ **Proceso.** Conjunto de tareas, practicas, comportamientos, procedimientos, sistemas y mecanismos con los cuales opera cotidianamente la organización y donde se genera uno o mas resultados.

Algunos autores catalogan al proceso como un programa en ejecución que contiene entradas salidas y estados y donde los procesos pueden ser cooperantes o independientes, en el primer caso se entiende que los procesos interactúan entre sí y pertenecen a una misma aplicación. En el caso de procesos independientes en general se debe a que no interactúan y un proceso no requiere información de otros o bien porque son procesos que pertenecen a distintos usuarios.

Un proceso puede estar en cualquiera de los siguientes tres estados: Listo, En ejecución y Bloqueado, los procesos en el estado listo son los que pueden pasar a estado de ejecución si el planificador los selecciona. Los procesos en el estado ejecución son los que se están ejecutando en un momento dado. Los procesos que se encuentran en estado bloqueado están esperando la respuesta de algún otro proceso para poder continuar con su ejecución.

✍ **Procedimiento.** Manera de realizar las tareas dentro de un área describiéndolas, donde se refleja de modo detallado la forma de actuación y de responsabilidad de todo miembro de la organización.

También se define como una serie de pasos que se ejecutan o cumplen en cada una de las fases de un proceso describiendo las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o mas de ellas.

Cuando se habla de procedimientos se hace referencia a Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un área, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el

puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.

✍ **La Gerencia de los procesos.** Aborda la cotidianidad de la organización, implicando el control de la rutina de trabajo. Su propósito fundamental es garantizar el establecimiento, mantenimiento y mejoramiento de los procesos repetitivos de una organización, para lo cual se toma como base el **ciclo P.H.V.A.** (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) que es una concepción gerencial que dinamiza la relación entre las personas y los procesos y busca controlarlos con base en el establecimiento, mantenimiento y mejora de estándares; tarea que se logra mediante la definición de especificaciones de proyectos (estándares de calidad), especificaciones técnicas de proceso y procedimientos de operación.

Entre los objetivos de la gerencia de procesos están:

- ? Eliminar las causas fundamentales de los problemas.
- ? Eliminar el trabajo innecesario.
- ? Mantener los niveles alcanzados.
- ? Garantizar que los procesos de la organización sean gerenciados donde se ejecutan

✍ **Ciclo P.H.V.A.:**

? **Planear.** En esta fase se definen los objetivos, las metas y se deciden los factores a controlar, además de establecer los métodos y procedimientos específicos que permitirán alcanzarlos. La planeación, a partir del análisis de un problema, establece en forma clara el procedimiento para lograr su solución, y en esta forma se constituye en un instrumento para alcanzar las metas y objetivos del control de calidad.

? **Hacer.** Consisten en ejecutar la tarea y recoger los datos, no sin antes haber pasado por un proceso de formación (educar y entrenar), para ello es necesario primordialmente, implementar planes de entrenamiento y capacitación para todo el personal, a fin de que puedan seguir los procedimientos y controles establecidos.

La capacitación no solo debe proporcionarle a las personas el conocimiento operacional y técnico de sus labores, es de igual importancia que entiendan los conceptos fundamentales, objetivos y funcionamiento del control de calidad; así mismo deben comprender que de la eficiencia de su trabajo depende en gran medida la calidad del servicio y la capacidad competitiva de la empresa.

? **Verificar.** Durante esta fase se efectúa el seguimiento tanto a los resultados, como al proceso mismo, a fin de constatar que correspondan con los esperados, o de lo contrario corregir, mejorar y formular nuevos planes. En otras palabras, se debe verificar si los objetivos han sido alcanzados o no, analizando si lo obtenido estuvo de acuerdo con lo planeado, y de no ser así, establecer el nivel de las variaciones o desviaciones existentes, sus posibles causas y como se pueden corregir tales variaciones de manera oportuna y efectiva para evitar su repetición en los planes futuros.

? **Actuar correctivamente.** Por último, se deben tomar las medidas necesarias para dar solución inmediata a los problemas detectados, mediante acciones correctivas o preventivas que eviten que hacia el futuro se incurra en las mismas fallas.

Una vez tomada una acción correctiva, hay que volver a iniciar el ciclo, se debe ajustar el plan de mejoramiento continuo (planear), realizar los ajustes y ejecutar los procesos operativos (hacer) y verificar su efecto para ver si se ha impedido la repetición de las fallas encontradas, o si por el contrario se deben seguir tomando medidas correctivas (actuar correctivamente), ya que como hemos visto, es un proceso sistemático que permite alcanzar el control en cualquier factor que se desee (producto, servicio, proceso, personal, etc).

La aplicación continua y sistemática del ciclo PHVA permite el aseguramiento y el logro de superiores niveles de desempeño al igual que ayuda de manera efectiva a adoptar y monitorear los procesos en una empresa. Las oportunidades de mejorar procesos son constantes, la percepción de malos funcionamientos, y "cuellos de botella" en los procesos pueden ser evidenciados a través del seguimiento de indicadores. Son los indicadores, los que permiten identificar resultados no deseados, y si se estructuran espacios formales de participación de las personas y se les da entrenamiento en la detección y análisis de anomalías, ellas podrán establecer ajustes en los procesos antes de que sean percibidos por los clientes, y de que la situación desmejore.

James Harrington, sostiene que:

“Los procesos dentro de la organización son los que hacen posible las cosas. Sin importar que tan competentes sean la gerencia y/o los empleados de una organización, esta no podrá llegar al éxito si utiliza los mismos procesos de la década pasada. La metodología de un cambio radical proporciona la guía que ayudará a la organización a mejorar los procesos críticos”².

² HARRINGTON, H James. Administración Total del Mejoramiento Continuo. Santa Fe de Bogotá: Mc Graw Hill, 1997. p. 341

Esta afirmación afianza las opiniones anteriormente mencionadas en donde una buena elaboración de procesos garantiza buenos resultados.

Existen algunos conceptos que empiezan a ser parte integral del mejoramiento de los procesos en instituciones de salud como:

✍ **Acreditación.** El cual es un proceso de evaluación, formal y voluntario, que busca el mejoramiento de las organizaciones. Los estándares que utiliza se consideran óptimos factibles y son preestablecidos y conocidos. Es realizada generalmente por un organismo con reconocimiento, usualmente no gubernamental, en el cual se evalúa que la organización de salud cumpla con los estándares, para mostrar niveles superiores de calidad a sus usuarios y clientes.

✍ **Certificación.** Es un proceso por medio del cual un cuerpo autorizado, ya sea un organismo gubernamental o no gubernamental, evalúa y reconoce que una persona o institución cumple con unos criterios preestablecidos. La certificación se refiere por lo general, a personas, y la acreditación, a instituciones. En salud es más conocida la certificación de profesionales como especialistas, en el cual el colegio profesional, sociedad o grupo de especialistas, certifica que el profesional tiene capacidades mayores que las que permitieron su licenciamiento y cumple con los requisitos para actuar.

La ciencia administrativa ha desarrollado un gran número de técnicas que coadyuvan a lograr una adecuada sistematización, tanto del nivel estratégico, administrativo y del operativo dentro de los cuales se encuentran los manuales.

Un manual es un documento elaborado sistemáticamente que indicará las actividades a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta o separadamente donde el objetivo principal es el de instruir al personal, acerca de aspectos como: funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos, normas, etc., para que se logre una mayor eficiencia en el trabajo.

Rodríguez Valencia asegura que:

“El empleo de los manuales se creó como auxiliar para obtener el control deseado del personal de una organización con sus políticas, estructura funcional, procedimientos y otras prácticas del organismo para que la persona que está trabajando pueda manejarlos de manera sencilla, directa, uniforme y autorizada”³.

³ RODRÍGUEZ VALENCIA, Joaquín. Cómo elaborar y usar los Manuales Administrativos. 2 Ed. México : Ecasa, 1995. p. 123.

Dentro de este contexto los manuales forman parte integral de una organización y su presencia va a repercutir positivamente en la calidad y el buen desempeño de las funciones de cada área.

El sector hospitalario presenta múltiples problemas que se han ido solucionando lentamente y que muchas veces son generados por el mal desarrollo de los procesos o la no existencia de manuales apropiados, los cuales influyen en todo el funcionamiento de la organización; es por esto que el mejoramiento se puede realizar teniendo en cuenta algunos elementos como la buena recolección de información y la observación atenta de las actividades diarias de los empleados que intervienen en ellos dando como resultado la elaboración de manuales de procesos y procedimientos apropiados para mejorar el desempeño del trabajo organizacional con lo cual la empresa mantendrá una buena imagen caracterizada por la calidad de su atención a la población que requiere de sus servicios.

✍ **Estándar.** Conjunto de pasos definidos para el desarrollo de un proceso, de tal manera que éste cumpla o alcance las metas señaladas. Documento obtenido por consenso para un objetivo, desempeño, capacidad, estado, movimiento, secuencia, método, procedimiento, responsabilidad, deber, autoridad, manera de pensar, concepto, etc. Con el objetivo de unificar y simplificar de tal manera que, de forma honesta, sea conveniente y benéfico para las personas involucradas.

✍ **Estandarización.** Actividad sistemática para establecer y utilizar estándares y que se aplica sólo a procesos repetitivos.

✍ **Calidad.** Base primordial para el desarrollo y reconocimiento de cualquier institución ya que este termino hace referencia al mejoramiento y excelencia empresarial como también a los procesos seguidos por las organizaciones de negocios para asegurarse de que sus productos o servicios cumplen con unos requisitos mínimos establecidos por la propia empresa. Con la política de Gestión (o administración) de Calidad Óptima toda la organización y actividad de la empresa está sometida a un estricto control de calidad, ya sea de los servicios que presta, procesos productivos como de los productos finales.

El termino Calidad ha sufrido sucesivas transformaciones a lo largo del tiempo, en un primer momento se habla de Control de Calidad primera etapa en la gestión de la Calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a Producción. Posteriormente nace el Aseguramiento de la Calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado. Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como Calidad Total, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de Mejora Continua. La filosofía de la Calidad Total proporciona una concepción global que fomenta esta mejora en la organización y la involucración de todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como del externo. Podemos definir esta filosofía del siguiente modo: Gestión (el cuerpo directivo está totalmente

comprometido) de la Calidad (los requerimientos del cliente son comprendidos y asumidos exactamente) Total (todo miembro de la organización está involucrado, incluso el cliente y el proveedor, cuando esto sea posible).

La base de un Sistema de Calidad se compone de dos documentos, denominados Manuales de Aseguramiento de la Calidad, que definen por un lado el conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos genéricos que una organización establece para llevar a cabo la gestión de la calidad (Manual de Calidad), y por otro lado, la definición específica de todos los procedimientos que aseguren la calidad del producto final (Manual de procedimientos). El manual de calidad especifica la política de calidad de la empresa y la organización necesaria para conseguir los objetivos de aseguramiento de la calidad de una forma similar en toda la organización.

Dentro del concepto de calidad se habla sobre la planificación de la calidad la cual es el proceso donde asegura que los bienes, servicios y procesos internos cumplan con las expectativas de los clientes, por tal razón ésta proporciona un enfoque participativo y estructurado para manejar nuevos productos, servicios y procesos involucrando a todos los grupos con un papel significativo en el desarrollo y la entrega, de forma que todos participen conjuntamente como un equipo y no como una secuencia de expertos individuales.

1.5.1 Marco Legal. Con la promulgación de la **Ley 100 de 1993 y del decreto 2174 de 1996** se diseñó un sistema de garantía de calidad integral para Colombia y se definieron unos instrumentos que el país consideró prioritarios: los requisitos esenciales como definición de las condiciones mínimas de estructura para permitir el funcionamiento de un prestador, la acreditación para buscar mejoramiento de instituciones, la auditoría para tener un sistema de seguimiento o monitoreo permanente de la prestación de servicios, y el sistema de información a usuarios. Esta ley del sistema de seguridad social establece los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integridad, unidad y participación comunitaria. El artículo 153 determina: "El sistema establecerá mecanismos de control de los servicios para garantizar a los usuarios calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional".

Ley 80 de 1993: establece los lineamientos a seguir en los diversos contratos entre el estado y los particulares. Se destacan los principios de celeridad, eficacia, economía de tiempo y recursos financieros, así como de documentos.

Ley 87 de 1993: establece que "El control es el sistema integrado por esquema de organización, el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales

vigentes”. El país, a través del Ministerio y la Superintendencia Nacional de Salud, inició la tarea de definir el conjunto de requisitos mínimos para garantizar la adecuada prestación de servicios de salud con calidad (y que se plasmaron en el decreto 2753 de 1997 y la resolución 4252 de 1997, entre otras).

Decreto 2309 de 2002: define las principales características del sistema de garantía de calidad y sus decretos reglamentarios **001439** el cual reglamenta la habilitación de todas las instituciones prestadoras de salud y el **001479** el cual promulga la acreditación.

1.6 OBJETIVOS

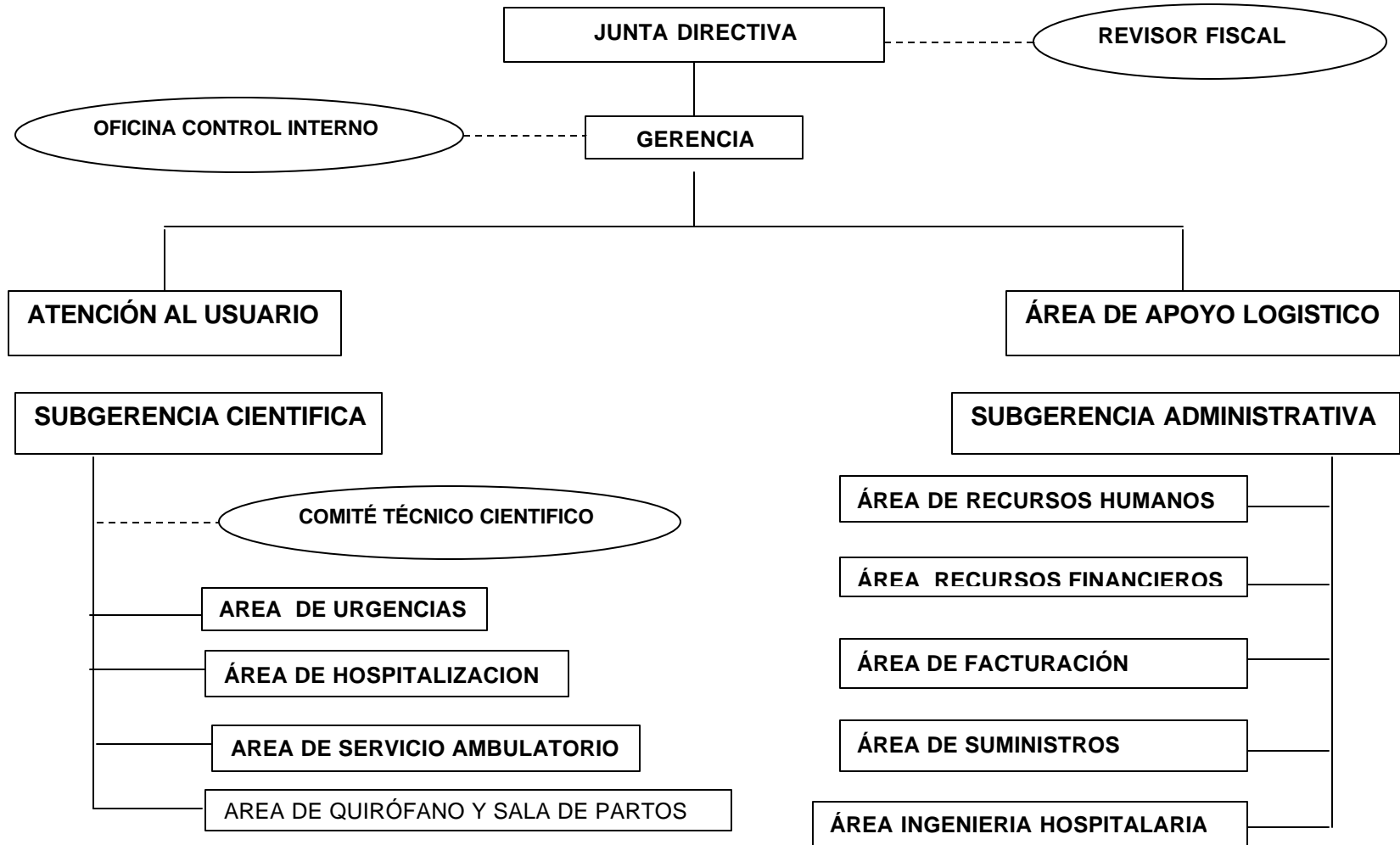
1.6.1 Objetivo General

? Elaborar los manuales de procesos para las áreas de Suministros y Facturación del Hospital Eduardo Santos de la Unión.

1.6.2 Objetivos Específicos

- ? Diseñar manuales de procesos de fácil implementación en cada área.
- ? Definir el curso apropiado de las operaciones a través de Flujogramas.
- ? Diseñar procesos claros que mejoren y agilicen el funcionamiento de las áreas.
- ? Mejorar la organización de las actividades en las áreas.
- ? Entrenar a los funcionarios en la aplicación de los manuales de procesos con el fin de buscar el mejoramiento continuo.
- ? Contribuir al fortalecimiento de las áreas de suministros y facturación.
- ? Tener una base de documentación clara y apropiada para su consulta.
- ? Brindar agilidad en el desarrollo de las actividades diarias de las áreas.

Figura 1. Organigrama Hospital Eduardo Santos E.S.E.



1.7 METODOLOGÍA

Se parte del trabajo en conjunto con el personal directamente involucrado en el tema en este caso la gerencia representada por el Doctor Rafael Vallejo Lobato, la jefe de control Interno Doctora Irma Moreno, los cuales orientan y verifican el normal desarrollo de las actividades. Por parte del área de Suministros el auxiliar de suministros Jesús Solarte y su secretaria, personas con las cuales se analizó y dieron las pautas iniciales para elaborar el manual de procesos al igual en el área de Facturación se contó con la participación del jefe de facturación José Luis Benavides los facturadores y el cajero, quienes también dieron las bases para iniciar con la elaboración del manual; las personas nombradas anteriormente junto con la participación del pasante Jesús Hernando Martínez conformamos el equipo de trabajo para el desarrollo de el tema propuesto .

Se comenzó con una breve introducción por parte de las directivas sobre el hospital, su funcionamiento, las áreas que lo conforman y el trabajo a desarrollar en las distintas áreas objeto de estudio, centrándose inicialmente en el área de suministros donde con la colaboración de sus funcionarios se inició un trabajo de orientación hacia los procesos conjuntamente con la recolección de información mediante la observación, entrevistas, cuestionarios de preguntas y listas de tareas y actividades que se desarrollan en el área.

En cuanto al área de facturación se refiere también se creo un grupo de trabajo con los integrantes de esta donde el jefe de área formó parte fundamental para la recolección de información, despejar dudas acerca de las actividades y en general aportar su conocimiento en beneficio de la elaboración de los manuales de procesos, como también los facturadores y cajero brindaron información referente a las actividades desarrolladas en el área.

Entre el cuestionario realizado a los integrantes de las áreas y los formatos sobre las listas de tareas y actividades se encuentra lo siguiente:

Algunas preguntas formuladas:

- ? ¿Cuáles son las actividades que desarrolla en el área?
- ? ¿A que actividades se dedica la mayor parte del tiempo?
- ? ¿Emplea adecuadamente las habilidades ?
- ? ¿Están equilibradas las cargas de trabajo?
- ? ¿Se han incluido todas las actividades y tareas?

- ? ¿Son estas, todas las actividades esenciales para el logro del objetivo?
- ? ¿Algunas actividades no son necesarias?
- ? ¿Contribuye cada tarea al logro de la actividad?
- ? ¿Se dedica mucho tiempo a detalles innecesarios?
- ? ¿La tarea cumple oportunamente con el desarrollo del proceso?

✍ Formatos sobre lista de tareas y actividades:

Cuadro 1. Lista de tareas

LISTA DE TAREAS	
NOMBRE:	UNIDAD:
CARGO:	FECHA:
NUMERO	DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS
	PRINCIPALES
1	-----
2	-----
3	-----
4	-----
5	-----
6	-----
7	-----
	ESPORÁDICAS
8	-----
9	-----
10	-----
11	-----
ELABORADO POR:	

Cuadro 2. Lista de actividades

LISTA DE ACTIVIDADES	
OFICINA:	FECHA:
NUMERO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
	PRINCIPALES
1	-----
2	-----
3	-----
4	-----
5	-----
6	-----
	ESPORADICAS
7	-----
8	-----
9	-----
ELABORADO POR:	

2. SITUACIÓN ACTUAL ÁREA DE SUMINISTROS

El área de suministros es una unidad funcional que esta ubicada como apoyo logístico y su función busca la ejecución en coordinación con las demás áreas del hospital, los procesos de planeación, adquisición, recepción, almacenamiento y distribución para garantizar el suministro de los insumos hospitalarios a las distintas dependencias que lo han requerido, y de esta forma lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales, a través de un equipo de trabajo productivo que logre el mejoramiento y el adecuado funcionamiento de sus actividades.

En el área de suministro se desarrolla todo un proceso de planeación coordinado con todas las dependencias del hospital y seguido por las actividades que conforman el ciclo de las adquisiciones para continuar con un manejo técnico y cuidadoso de inventarios para ser enviados y luego suministrados a los usuarios con los controles necesarios y cumpliendo las disposiciones legales del caso así como las políticas y procedimientos establecidos por el hospital.

En cuanto al aspecto tecnológico el área trabaja con un programa contable y sistematizado llamado SIIGO Sistema Integrado de Información Gerencial Operativa, es un software genérico administrativo que permite llevar un registro detallado de las operaciones de la empresa y en general de todos los aspectos relacionados con la administración de negocios; su mercado objetivo son las medianas y pequeñas empresas de los sectores industrial, comercial y de servicios, que utilizan computadores bajo los sistemas operacionales DOS , WINDOWS, LINUX o REDES. se caracteriza principalmente por ser un sistema basado en documentos fuente (Facturas, Recibos de Caja, Cheques, etc.), es decir, que mediante la elaboración de éstos directamente en el computador se actualizan en línea y tiempo real todos los registros de la Empresa en lo referente a: Cartera, Cuentas por Pagar, Inventarios, Costos de Producción, Activos Fijos, Pedidos, Compras, Presupuesto, Contabilidad, Nómina y Ventas, por lo cual no se requiere de expertos para que se empiece a utilizar. funciona alrededor del Sistema Contable, permitiendo gran versatilidad en el asentamiento de operaciones, al poderse registrar de dos formas: **La primera**, mediante La Elaboración Directa de los Documentos en el computador, en cuyo caso el sistema automáticamente realiza la contabilización (Comprobante) y el registro de las cifras en todas las demás áreas (transparente para el usuario); y **la Segunda**, mediante la incorporación directa de Comprobantes de Contabilidad, garantizando por cualquiera de los medios, que todos los registros sean afectados simultáneamente; provee así un solo medio de alimentación de información (Comprobantes), lo que asegura Integridad y Consistencia total entre sus diferentes aplicaciones.

El área tiene como misión mantener la cantidad y calidad apropiada de insumos necesarios para su distribución a las distintas áreas que lo requieran, garantizando la efectividad del proceso, cuenta además con dos empleados para desarrollar sus actividades.

? Auxiliar de suministros

? Secretaria de suministros

Siendo el auxiliar de suministros el encargado del manejo y el buen funcionamiento del área.

2.1 PLANEACION

La planeación en el área de suministros se desarrolla con la ayuda de personas de otras dependencias como la subgerencia y algunas veces el control interno aunque tiene la suficiente libertad para tomar decisiones y correctivos que vayan en beneficio de la institución.

Las políticas y normas del área son establecidas por la gerencia quien mediante observaciones, reuniones e informes mide el resultado del trabajo desarrollado por los empleados y el funcionamiento general del área, donde se busca un compromiso en el desempeño de las labores, teniendo claridad que el usuario es la razón de ser del hospital.

2.1.1 Responsabilidades

? Participar en las reuniones del comité de compras con el fin de establecer cuales son las mejores propuestas.

? Verificar que la compra de los insumos hospitalarios corresponda a los aprobados en el listado determinado por el comité, a la programación de necesidades y se realicen dentro de las normas de la institución.

? Garantizar que los insumos hospitalarios cumplan con las condiciones de calidad exigidas por el hospital.

? Mantener actualizado el kardex de proveedores en cuanto a datos generales, cumplimiento, garantías, descuentos y demás variables que permitan su evaluación.

? Controlar el almacenamiento mediante la verificación del estado de los insumos y fechas de vencimiento lo cual permita llevar una vigilancia estricta de los elementos existentes en el área.

? Hacer entrega oportuna de los insumos requeridos por las diferentes áreas que lo necesiten.

2.2 ORGANIZACIÓN

El área de suministros del Hospital Eduardo Santos E.S.E. esta representada por: el Auxiliar de Suministros, quien es la máxima autoridad del área ya que es el responsable de verificar el trabajo y mantener un buen funcionamiento de la misma.

La secretaria, quien es la encargada de llevar en forma adecuada toda la documentación del área y coordinar de manera eficiente y eficaz las actividades programadas como también:

- ? Transcribir documentos, oficios, cartas, etc, que se requieren para el buen funcionamiento del área.
- ? Despacho de correspondencia.
- ? Organizar el archivo adecuadamente.
- ? Llevar los libros de actas de todas las reuniones.
- ? Revisar y registrar las llamadas telefónicas.

2.3 PROVEEDORES

El Hospital Eduardo Santos de la Unión para el desarrollo de las compras que se realizan en el área cuenta con proveedores mayoristas de empresas reconocidas a nivel nacional, regional y municipal los cuales se caracterizan por ofrecer productos de calidad, con precios asequibles y justos. Estos proveedores están debidamente organizados en un kardex donde se hace el registro de los mismos según sus diferentes características. Entre estos proveedores tenemos COODESUR, DIHNA, JANER, BIENERY, MEDICLIN entre otros dependiendo de la disponibilidad de insumos y precios. Con el proveedor que mas negociaciones se tiene es con COODESUR por su puntualidad en el despacho del producto y su responsabilidad con las condiciones de calidad de este.

2.4 CLIENTES

Los clientes son esencialmente las distintas dependencias o áreas del hospital tanto administrativas como asistenciales, ya que se provee insumos según las necesidades de estas, brindando un servicio de calidad y oportuno.

Entre estos clientes internos tenemos:

Por parte del área asistencial a Urgencias, Quirófano, Hospitalización y Servicio Ambulatorio.

En el área administrativa están la Gerencia, Control Interno, Revisoría Fiscal, Recursos Humanos, Recursos Financieros, Facturación, Ingeniería Hospitalaria.

2.5 RELACIÓN ENTRE ÁREAS

La relación que existe entre el área de suministros con las áreas anteriormente mencionadas es directa puesto que del despacho oportuno de cada uno de los productos o insumos que requieren depende el buen desarrollo y desempeño de sus funciones por tal motivo deben estar en constante interacción.

2.6 DIRECCIÓN

El auxiliar de suministros es el responsable del buen o mal funcionamiento del área y de igual forma debe asegurarse del cumplimiento del trabajo de los empleados que tiene a su cargo.

2.6.1 Estilo de Dirección. El estilo de dirección que se pudo observar es un estilo activo con un poco de liderazgo por parte del encargado del área, las personas que laboran en esta área procuran desarrollar sus actividades con responsabilidad aunque a veces no les gusta o tienen apatía en el momento de ejecutar actividades complementarias a las que deben realizar.

2.6.2 La comunicación. Es de tipo directa, es decir de persona a persona, como también se da una comunicación indirecta a través de comunicados mediante oficios, informes, circulares, memorandos etc.

En cuanto a redes de la comunicación donde se define los canales por los cuales fluye la información esta se presenta de manera formal e informal teniendo mayor importancia el canal de comunicación formal el cual se manifiesta de manera vertical y sigue la cadena de autoridad aunque es evidente la presencia de la comunicación informal donde los funcionarios del área establecen relaciones con integrantes de otras para satisfacer necesidades sociales.

2.6.3 La Delegación Esta delegación se da muy poco puesto que no existe en si un jefe y es el auxiliar del área el encargado de realizar la mayor parte de las actividades puesto que el tiene la obligación y la capacitación necesaria para manejar adecuadamente los sistemas contables y en si todo lo relacionado con su dependencia.

2.7 CONTROL

El control es ejercido principalmente por las directivas del hospital mediante informes para determinar el cumplimiento de los objetivos, metas o políticas establecidas, al igual que la medición del desempeño de los empleados en su puesto de trabajo.

Cuando se hayan detectado errores de cualquier índole en el área se debe proceder a realizar las correcciones necesarias lo mas pronto posible.

Es evidente que el área en la actualidad presenta algunas falencias visibles como es la falta de material documentado (procedimientos) que ayuden a explicar de manera sencilla pero eficaz lo que realmente se debe ejecutar en esta; ya que muchas veces cuando hay cambio de personal estos nuevos integrantes de la institución no saben que es lo que realmente deben desarrollar y manejar en su área, por esta razón la importancia de la elaboración de los manuales de procesos y procedimientos.

2.8 ANÁLISIS SITUACIONAL AREA DE SUMINISTROS HOSPITAL EDUARDO SANTOS DE LA UNIÓN E.S.E.

Cuadro 3. DOFA del Área de Suministros

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">? Falta de personal en el área.? Poco desarrollo de trabajo conjunto.? Mínima planeación.? Desorganización.? Poca motivación.? La no existencia de manuales de procedimientos	<ul style="list-style-type: none">? Variedad de ofertas de productos e insumos en el mercado.? La gestión que viene adelantando el gerente.? Capacitaciones a comunidad en general.? Amplia cobertura por parte del hospital.? Las ventajas que ofrecen los distintos proveedores.? Capacidad de crecer cada vez mas.
AMENAZAS	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none">? Carencia de proveedores locales.? Aumento de los precios en los insumos o productos.? Falta de información oportuna por parte de las áreas que requieren los productos o insumos.? Demoras en las llegadas de los insumos o productos.? Aumento del valor de los insumos o productos por tener que transportarlo de ciudades distantes.	<ul style="list-style-type: none">? Facilidad para adaptarse a los cambios.? Relacionarse con la mayoría de las áreas del hospital de forma directa e indirecta.? Responsabilidad, experiencia y capacidad del personal del área.? Distribución oportuna de los elementos o insumos a las áreas que lo requieran.? Estar disponible en cualquier momento que se necesite de sus servicios.

Cuadro 4. Estrategias del Área de Suministros

DO	DA
<ul style="list-style-type: none"> ? Destinar días fijados con anticipación para brindar capacitaciones al personal sobre temas de trabajo en equipo, planeación, motivación y en si de organización general y manejo del área. ? Reorganizar el área de tal manera que sea mas fácil su manejo, al igual que haya otra persona capacitada para que colabore en la misma. ? Capacitar al personal mediante cursos sobre el manejo de programas contables en especial el manejado en el área, sistema SIIGO 	<ul style="list-style-type: none"> ? Elaborar el manual de procedimientos, con la finalidad de asignar responsabilidades, realizar con mayor rapidez las actividades y dar un manejo ordenado al área. ? Efectuar revisiones periódicas del manejo y desarrollo de las actividades del área con el fin de buscar su mejoramiento. ? Dar espacios de expresión al personal donde despejen dudas y tengan mayor participación para generar en ellos sentidos de pertenencia y motivación.
FO	FA
<ul style="list-style-type: none"> ? Tener un gran portafolio en ofertas de productos e insumos hace que el área logre buenas negociaciones con los proveedores ya que tiene muchas alternativas para escoger la mejor y mas favorable para el hospital. ? La adaptabilidad a los cambios hace que esta área pueda implementar nuevas tecnologías que ayuden a mejorar el funcionamiento de la misma. ? Con el mejoramiento de los sistemas contables y las capacitaciones a los integrantes del área se pueden realizar mayores controles en donde se cometan menos errores y una mayor efectividad de sus labores 	<ul style="list-style-type: none"> ? Mejorar la comunicación con las demás áreas del hospital en cuanto a la solicitud de productos o insumos se refiere para organizar adecuadamente los pedidos. ? Buscar ventajas en las negociaciones con los proveedores donde se puedan conseguir productos a mejores precios, de excelente calidad y con formas de pago apropiadas ? Aprovechar la disponibilidad de tiempo que debe tener el auxiliar del área para recibir la mercancía inmediatamente esta llegue

2.9 FALLAS ENCONTRADAS Y SOLUCIONES PROPUESTAS

Al analizar el funcionamiento y la ejecución de las tareas y actividades desarrolladas en el área de suministros se encontraron algunas fallas que causaban inconvenientes y tropiezos al momento de ejecutar los procesos, por tal motivo se establecieron soluciones a cada una de ellas.

Fallas encontradas:

- ? El proceso de almacenamiento de insumos presentaba fallas, puesto que al guardar la mercancía no se tenía en cuenta aspectos de medio ambiente y humedad lo cual traía como consecuencia el deterioro del insumo hospitalario.
- ? La actividad de entrega de insumos a las diferentes áreas que lo requieren tenía fallas en el tiempo, por ser tardío debido a la falta de organización en fechas de entrega.
- ? En el proceso de recepción de los insumos hospitalarios no se revisaba adecuadamente la calidad del producto ya que muchas veces se encontraban defectos que por no verificar a tiempo no se podían hacer los reclamos pertinentes.

Soluciones propuestas:

- ? Para dar solución a la primera falla se procedió a la implementación de estibas adecuadas, con distancias adecuadas de altura para que los productos que lo necesiten permanezcan secos y no causen ninguna alteración en su composición perdurando de esta manera mucho más tiempo.
- ? En el segundo caso se concertó con los encargados de cada área que reciben el servicio de suministros para estipular fechas concretas de recepción y entrega de pedidos teniendo en cuenta el tiempo y los días que más se acomoda a cada uno.
- ? Para solucionar la tercer falla se adopto una tarea de verificación del insumo al momento de la recepción donde se mire su estado, fechas de vencimiento, y cantidades recibidas para constatar que en verdad todo esta en completo orden.

3. SITUACIÓN ACTUAL ÁREA DE FACTURACIÓN

El área de facturación es un sistema integral de apoyo asistencial, responsable de las actividades, procedimientos e intervenciones de carácter administrativo la cual busca alcanzar criterios elevados de calidad. Sus funciones administrativas y económicas están ligadas jerárquicamente a la dirección administrativa e integrada funcionalmente con las demás unidades asistenciales.

Dentro del área se realizan actividades que permiten liquidar la prestación de servicios producto de la atención al usuario en el hospital. Este proceso se activa cuando se solicita y se atiende un servicio, como también es un proceso a través del cual se genera información. De los datos suministrados depende la calidad de la factura que, ante todo, debe ser veraz y oportuna.

Dadas las características del SGSSS, el área de facturación debe hacer un registro sistemático e individual de los procedimientos realizados y servicios prestados a cada usuario, liquidarlos a las tarifas establecidas y cobrar a las instancias pertinentes. Dentro del proceso de facturación y mediante el registro sistemático de todos los servicios prestados por el hospital y con base en unas tarifas establecidas para cada uno de ellos, se generan los informes legales y administrativos requeridos para el cobro respectivo.

En el área de facturación se desarrollan tres pasos muy importantes los cuales son:

✍ **Identificación y registro de información del usuario.** En este paso se precisa quién es el beneficiario o demandante de atención en los diferentes servicios del hospital, se establece o trata de establecer el régimen al que pertenece, y la entidad aseguradora, y si es del caso se procede, se solicitan los documentos y requisitos exigidos para la atención.

✍ **Registro de información de procedimientos.** Una vez establecida la identificación del usuario, (o designada alguna, si no ha sido posible su identificación, caso de N.N.) se registran la denominación, código y cantidad de los procedimientos realizados o solicitados, designación, y especificaciones técnicas de los medicamentos e insumos solicitados o suministrados.

✍ **Liquidación de los servicios prestados.** Luego se liquidan los servicios prestados o solicitados, y se procede a la elaboración, expedición y entrega del documento equivalente a la factura que los soporta. En el caso de usuarios afiliados a los regímenes contributivo y subsidiado, y de todos aquellos que no responden directamente por el pago de la atención, se requiere de la recolección y

consolidación de los documentos equivalentes, firmados por el beneficiario de la atención, para después cobrar.

Tecnológicamente hablando el área de facturación cuenta con sistemas de información como:

R-FAST: Sistema Integrado de Información Hospitalaria y Financiera, el cual es un sistema especializado en la gestión y administración de la información de las instituciones privadas y públicas del sector salud. **R-FAST** es un sistema de información multiusuario que incorpora los componentes de presupuesto oficial, facturación hospitalaria, cartera hospitalaria (gestión de glosas), cartera general, inventarios, contabilidad general, costos hospitalarios, historias clínicas y los módulos especializados en farmacia, laboratorio clínico, odontología, citas médicas, formularios de reclamación al SOAT y FOSYGA, cumpliendo con los estándares internacionales de la industria de software y los requerimientos técnicos normados por el Ministerio de la Protección Social.

VC-RIPS: Malla de validación y consolidador de archivos planos de RIPS de prestadores, es el sistema de validación y consolidación de archivos planos de RIPS de prestadores de servicios de salud, diseñado para garantizar la confiabilidad, seguridad y calidad de los datos sobre la prestación individual de servicios de salud y la entrega oportuna a las entidades administradoras de planes de beneficios y la conformación de su propia base de datos sobre los servicios prestados así como la generación de perfiles epidemiológicos e información financiera.

Todos los instrumentos de gestión de R-FAST permiten mantener una visión completa de la institución, y a partir de los resultados, evaluar de forma eficiente y objetiva la marcha, modificar el rumbo, proyectar el futuro y adoptar medidas de control garantizando la eficacia, calidad, eficiencia y economía de todas las operaciones en cumplimiento de la normatividad vigente y las metas propuestas. El área tiene como misión Cumplir con una facturación correcta de los servicios prestados por el hospital, registrando la información necesaria para un adecuado control, como también la presentación de informes a las demás dependencias que lo necesiten; además cuenta con seis empleados para desarrollar sus actividades.

? Jefe de facturación

? Facturadores

? Cajero

? Siendo el jefe de facturación el encargado del manejo y el buen funcionamiento del área.

3.1 PLANEACIÓN

El área de facturación desarrolla sus actividades de acuerdo a los requerimientos tanto de las áreas que dependen de esta como de los usuarios, en este orden de ideas se puede decir que esta recibe ordenes y orientaciones por parte del grupo gerencial del hospital donde se encuentran el gerente, subgerente, control interno entre otros integrantes. Dentro del área el jefe de facturación tiene la suficiente autonomía para tomar sus decisiones y en momentos dados hacer los correctivos necesarios, de esta manera se busca que el proceso siga con normalidad.

En cuanto a las normas y políticas a seguir se rige por lo establecido en la gerencia, quien determina los aspectos y parámetros a tener en cuenta para cada área. La evaluación del área se realiza mediante la presentación de informes periódicos como también la observación directa.

Al realizar la planeación forma parte primordial de esta el usuario puesto que este es la razón de ser de cualquier organización ya sea prestadora de servicios o bienes, es por eso que las actividades se desarrollan en función de el tratando de ser cada vez mas claros y ágiles al momento de realizar la facturación.

3.1.1 Responsabilidades

- ? El jefe de facturación y en si todo su grupo de trabajo deben participar en capacitaciones, reuniones y comités con la finalidad de actualizar, mejorar y cumplir correctamente con las funciones establecidas.
- ? Mantener en orden los datos del sistema Integrado de Información Hospitalaria y Financiera R-FAST.
- ? Estar pendiente del normal desarrollo en las actividades del área.
- ? Dar un buen trato a los usuarios que llegan a facturar el servicio que se ha prestado o que se va a prestar.
- ? Brindar la información necesaria a las distintas áreas que lo necesiten.
- ? Cumplir a cabalidad con las normas y reglas establecidas por la institución.
- ? Estar al tanto de los cambios tecnológicos y actualizaciones en los programas utilizados por el área de facturación.

3.2 ORGANIZACIÓN

El área de facturación del Hospital Eduardo Santos esta conformada de la siguiente manera:

- ? Un jefe de área ó facturación
- ? Cuatro facturadores ó auxiliares de facturación
- ? Un cajero

El jefe de facturación es el encargado del buen funcionamiento del área, siendo este la persona que tiene a cargo el grupo de trabajo y representa la autoridad, por tal razón es el responsable de garantizar el buen desempeño laboral de todo el personal; también trata de generar un clima organizacional propicio para el desarrollo de las actividades diarias como también:

- ? Velar para que el servicio prestado por el área cumplan estrictamente sus funciones, obligaciones y suspenderlas en caso de infracción.
- ? Cumplir eficientemente con las funciones administrativas (planear, organizar, dirigir, controlar) y ejecutar los actos necesarios encaminados a cumplir los objetivos.
- ? Cuidar de la estricta y puntual recaudación de los dineros como procurar que estén siempre seguros
- ? Asignar las diferentes responsabilidades para cada uno de los empleados según el cargo.
- ? Elabora y ejecutar programas y planes de acción.

El facturador, quien es la persona que tiene contacto directo con el usuario y se encarga de registrar los datos como: nombres, tipo de consulta, doctor o especialista encargado de esta, carné del SISBEN y tipo de empresa a la cual esta afiliado, valor a consignar entre otros, los cuales son llevados a una base de datos para ser ordenados y luego entregar la copia de la factura elaborada al usuario para su cancelación en caja.

El cajero tiene como función la recepción de los dineros cancelados por los distintos servicios que presta el hospital, llevar sus libros contables y luego hacer las consignaciones de estos en los respectivos bancos.

3.3 CLIENTES

En esta caso los clientes vienen siendo los usuarios del hospital que llegan a facturar los servicios que se prestan en la empresa y a los cuales se busca tratar de la mejor manera posible con mucha amabilidad y cordialidad para generar confianza y prestar un buen servicio a la comunidad.

Como clientes interno se puede decir que esta el área de hospitalización puesto que a esta área le presta el servicio en el momento de facturarle el servicio prestado a sus pacientes.

3.4 RELACIÓN ENTRE ÁREAS

El área de facturación se relaciona con las áreas de Suministros, Hospitalización y las dependencias de atención al usuario y archivo. Tiene mas estrecha relación con el área de hospitalización por tener que facturar el servicio prestado por esta; con el área de suministros al proveerle de material necesario para su adecuado funcionamiento, atención al usuario al momento de orientar al usuario para resolver problemas de ubicación del lugar a donde dirigirse para la facturación y con archivo cuando se necesita de información mas concisa de un usuario que no se encuentre registrado adecuadamente. n si se debe tener una adecuada comunicación entre estas áreas para que todo funcione de la mejor manera posible.

3.5 DIRECCIÓN

La dirección presente en el área es ejercida por el jefe de facturación el cual tiene la responsabilidad del manejo integral del grupo de trabajo.

3.5.1 Estilo de Dirección. El estilo de dirección que aplica es de forma pasiva con un liderazgo poco visible ya que falta mayor motivación del personal y muchas veces más compromiso con el área.

3.5.2 La Comunicación. En el área de facturación se presenta una comunicación de tipo directo de persona a persona, como también en oportunidades se ve la necesidad de entablar comunicaciones indirectas a través de informes, circulares, memorandos etc.

En cuanto a redes de la comunicación donde se define los canales por los cuales fluye la información al igual que en el área anteriormente mencionada esta se presenta de manera formal e informal teniendo mayor importancia el canal de comunicación formal el cual se manifiesta de manera vertical y sigue la cadena de autoridad aunque es evidente la presencia de la comunicación informal donde ésta no es rígida, salta de niveles de autoridad y satisface necesidades sociales de los miembros internos de la organización.

3.5.3 Delegación. Las funciones desarrolladas en el área son realizadas por los facturadores o auxiliares y el cajero, delegadas por el jefe de área el cual también participa de las labores ya que se encarga de actividades específicas al igual que de organizar de la documentación necesaria para presentar informes a sus superiores y empresas que tienen convenios con el hospital para prestar el servicio a sus afiliados.

3.6 CONTROL

El control es desarrollado principalmente por las directivas donde el gerente, subgerente, control interno y muchas veces la revisoría fiscal reciben informes en fechas estipuladas sobre el desempeño del área, donde se analiza el cumplimiento de objetivos, metas o políticas ya establecidas como también las capacidades del personal en su puesto de trabajo. En el caso de encontrar algún tipo de error se busca la manera más adecuada de darle solución y en el menor tiempo que sea posible.

Al igual que en el área anteriormente mencionada el problema más evidente en esta es la falta de material documentado que ayude a realizar las actividades de manera correcta siguiendo los lineamientos establecidos; ya que en la actualidad únicamente se realizan las labores diarias con las capacitaciones brindadas y de forma práctica sin tener un registro claro y conciso de lo que realmente se debe hacer en el área, por tal motivo se ve la necesidad de implementar un manual de procedimientos donde se pueda consultar las actividades que deben realizar los funcionarios del área, y de esta manera ejecutar las tareas correctamente, más ágiles y eficientes.

3.7 ANALISIS SITUACIONAL AREA DE FACTURACIÓN HOSPITAL EDUARDO SANTOS DE LA UNIÓN E.S.E.

Cuadro 5. DOFA del Área de Facturación

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ? Desorden en documentación que se archiva. ? Algunas fallas en los programas utilizados en el área, en especial del sistema R-FAST. ? Falta mejorar la parte del liderazgo. ? Cambios de personal con experiencia por personal nuevo para ser capacitado. ? Insuficiencia de personal en el área para agilizar la facturación. ? Ausencia de manuales de procedimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> ? Gran numero de usuarios que son atendidos en el hospital. ? Capacitaciones ofrecidas por entes como el Instituto Departamental en Salud. ? Existencia de programas sistematizados para facturación. ? La importancia que se ha dado al área por parte de la gerencia. ? Sistemas tecnológicos al alcance del presupuesto del hospital.
AMENAZAS	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> ? Presencia de nuevas entidades de salud. ? Demoras en el proceso de facturación por fallas en el fluido eléctrico. ? Cambios de precios y porcentajes en los valores de las consultas generales y especializadas. ? Demoras en las entregas de las ordenes de salida por parte del área de hospitalización para realizar eficientemente la facturación. 	<ul style="list-style-type: none"> ? Personal responsable. ? Capacidad para adaptarse a cambios tecnológicos. ? Generación de informes oportunos, para ser entregados a las directivas. ? Relacionarse con la mayoría de las áreas del hospital. ? Atención de los usuarios con amabilidad y cordialidad. ? Participación activa en talleres e integraciones con las demás áreas.

Cuadro 6. Estrategias del Área de Facturación

DO	DA
<ul style="list-style-type: none"> ? Recurrir a talleres de motivación y liderazgo para generar mayor participación y mejorar el trabajo. ? Brindar capacitación en sistemas enfocada al buen manejo de los programas, en este caso el sistema R- FAST, con el fin de agilizar el proceso de facturación. ? Dedicar buena parte del tiempo para reorganizar el archivo y en general toda la documentación, de manera que sea fácil su manejo. 	<ul style="list-style-type: none"> ? Implementar el manual de procedimientos para definir cuales son las responsabilidades y actividades que deben desempeñar cada uno de los empleados del área. ? Realizar un seguimiento al desarrollo de las actividades para mirar el desempeño de los empleados, evaluar los procedimientos y buscar su mejoramiento continuo. ? Contratar a un empleado mas que contribuya a desarrollar adecuadamente las actividades del área asignándole funciones específicas y comprometiéndolo con su trabajo.
FO	FA
<ul style="list-style-type: none"> ? La adaptabilidad del área a cambios tecnológicos conjuntamente con la experiencia y la responsabilidad de los funcionarios hace que esta aumente el nivel de efectividad del desempeño. ? El buen trato a los usuarios es parte primordial para que ellos sientan confianza y satisfacción por el servicio prestado, logrando de esta forma buenas relaciones interpersonales. ? La importancia que le ha dado la gerencia al área contribuye al fortalecimiento de la misma analizando su funcionamiento, controlándolo, evaluándolo y tomando correctivos en actividades donde se presenten errores. 	<ul style="list-style-type: none"> ? Aprovechar las relaciones con las demás áreas para establecer un vinculo mas cercano con la de hospitalización en donde se le de mayor agilidad a la entrega de ordenes de salida hacia facturación. ? Estar siempre en contacto con el área de mantenimiento y electricidad para saber en que momentos no se tendrá fluido eléctrico o no se dará utilización a la planta eléctrica con el fin de buscar los medios de realizar el trabajo de facturación mas rápido u organizar mejor las actividades. ? Utilizar la buena atención mostrada por los facturadores para mantener a los usuarios satisfechos y con deseos de volver a ocupar el servicio nuevamente .

3.8 FALLAS ENCONTRADAS Y SOLUCIONES PROPUESTAS

En el área de facturación al desarrollar las actividades y tareas propias de esta también se detectaron algunas fallas que hacían presentar inconvenientes al momento de realizar la facturación, estas son algunas de ellas

Fallas encontradas:

? Al momento de facturar el servicio prestado se incurría muchas veces en fallas de manejo del sistema, digitando erróneamente los datos del usuario, tipo de aseguradora o entidad prestadora de salud a la cual pertenece para lo cual no existía un método apropiado de corrección de estas anomalías.

? En el proceso realizado por caja no se tenía establecido un adecuado manejo del dinero para su consignación, quedando muchas veces sin realizar esta tarea por periodos largos y sin tener días establecidos para dicha operación.

? Existía problemas con las autorizaciones del área de hospitalización para dar salida a los pacientes ya que muchas veces no se diligenciaban correctamente los formatos faltando en varios casos la firma de los representantes o médicos encargados de esta.

Soluciones propuestas:

? Para dar solución a la primera falla se incluyo en el sistema un programa de verificación por medio de validación de RIPS el cual identifica errores en la base de datos para su posterior corrección

? Para el caso dos, se soluciono la falla por medio de convenios con bancos como Banco Agrario para hacer las consignaciones diariamente de los dineros recaudados y llevando un registro mas apropiado de este recaudo al igual que se estableció un horario para su traslado a la entidad bancaria.

? La solución ejecutada para la tercer falla consistió en la implementación de formatos de ordenes de salida adecuados y claros junto con una explicación de los datos que debe registrar el encargado del área de hospitalización para que posterior a esta actividad el paciente se dirija con la orden de salida totalmente diligenciada a realizar la facturación de los servicios que ha recibido.

4. MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE SUMINISTROS DEL HOSPITAL EDUARDO SANTOS DE LA UNIÓN E.S.E

4.1 MISIÓN DEL ÁREA

La misión del área de Suministros del Hospital Eduardo Santos es mantener la cantidad y calidad apropiada de insumos necesarios para su distribución a las distintas áreas que lo requieran, garantizando la efectividad del proceso.

4.2 VISIÓN DEL ÁREA

Ser un área dotada de una adecuada organización, tecnología, e infraestructura, capaz de responder a todas las necesidades de las demás áreas que requieran de su servicio de manera eficiente y eficaz siempre en búsqueda del mejoramiento continuo.

4.3 OBJETIVOS DEL SERVICIO

4.3.1 Objetivo General

? Distribuir oportunamente los insumos hospitalarios a las diferentes áreas que lo requieran, con la finalidad de suplir sus necesidades.

4.3.2 Objetivos Específicos

? Responsabilizarse técnicamente de la adquisición y conservación de los insumos hospitalarios.

? Establecer e impulsar un sistema de distribución seguro y eficaz.

? Mantener un adecuado stock de elementos necesarios para su distribución.

? Suministrar insumos de calidad que llenen las expectativas del cliente interno.

? Entregar insumos hospitalarios acordes a las solicitudes presentadas.

? Impulsar activamente el Comité de compras.

4.4 FUNCIONES DEL AREA DE SUMINISTROS

El área de suministros forma parte de los Servicios centrales del Hospital Eduardo Santos, y por la naturaleza mixta de su obligación profesional, Centro de Gestión y Unidad funcional, debe relacionarse tanto con las áreas de salud del hospital como con las autoridades administrativas. Lo cual implica una gran responsabilidad y compromisos institucionales reales, con miras a lograr estándares de calidad elevados que garanticen un óptimo desarrollo de sus funciones.

4.4.1 Responsabilidades y funciones del auxiliar de suministros. Es responsabilidad del auxiliar de suministros del Hospital Eduardo Santos:

- ? Garantizar y asumir la responsabilidad técnica de la adquisición, calidad, correcta conservación, custodia y distribución de los insumos hospitalarios dentro de la institución.
- ? Formar parte de los comités institucionales en que puedan ser útiles sus conocimientos para la selección y manejo de los insumos hospitalarios.
- ? Establecer un Servicio de Información de insumos hospitalarios para todo el personal del Hospital.
- ? Velar por el almacenamiento técnico de los insumos hospitalarios dentro de las condiciones adecuadas.
- ? Determinar consumos promedios, niveles máximos y mínimos de existencias y puntos de reposición para los Insumos Hospitalarios.
- ? Mantener en el orden correcto los insumos hospitalarios dentro del almacén.
- ? Ejercer estricto control de las fechas de vencimientos de los diferentes insumos hospitalarios.
- ? Participar en los inventarios periódicos de existencias de insumos hospitalarios.
- ? Velar e informar por el estado actual de los inventarios.
- ? Colaborar con la recepción técnica de los insumos hospitalarios.
- ? Verificar el diligenciamiento correcto de las órdenes de insumos necesarios para determinada área.
- ? Contribuir en todo lo pertinente al buen funcionamiento del área de suministros.

? Ejercer las funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

? Realizar cuantas funciones sean necesarias para el mejor uso y control de los insumos hospitalarios.

4.5 PERFIL DEL CARGO

El Auxiliar de suministros deberá contar con conocimientos y experiencia en el manejo de inventarios, técnicas de almacenamiento, logística de conservación de insumos hospitalarios y demás actividades que en el cargo se desarrollen; con estudios acreditados.

Identificación del Cargo:

Nombre del cargo: auxiliar de suministros del Hospital Eduardo Santos E.S.E. de La Unión.

Código: AS – 001

Área: Suministros

Dependencia: Subgerencia administrativa

Nº. De subalternos: Dos

Nivel Jerárquico: Administrativo

? **Propósito principal del cargo.** Llevar el control del área de suministros del Hospital Eduardo Santos E.S.E. de La Unión de tal manera que cumpla con los objetivos, metas y políticas propuestas por las directivas, contribuyendo igualmente al desarrollo y mejoramiento del ésta.

? **Descripción de funciones:**

- Colaborar en la planeación del área de suministros.
- Aplicar las políticas implantadas por las directivas.
- Dirigir y manejar eficientemente las actividades del área.
- Organizar adecuadamente el desarrollo de las labores diarias.
- Mantener buenas relaciones comerciales con los proveedores y clientes.
- Implementar acciones correctivas cuando haya lugar a estas y en el menor tiempo posible.

- Informar al jefe inmediato o a quien corresponda cualquier anomalía presente y que requiera la intervención de éste.

? **Requerimientos para ocupar el cargo:**

- **Experiencia.** Un año en cargos administrativos.

- **Nivel académico.** Estudios técnicos o profesionales en áreas como administración, contabilidad, finanzas o economía.

- **Perfil ocupacional.** Buen manejo de las relaciones interpersonales, capacidad de liderazgo, capacidad creativa, atención a sugerencias, control y supervisión.

? **Habilidades:**

- **Habilidades de Comunicación.** Facilidad para brindar con claridad la información siendo un buen comunicador de mensajes a clientes, empleados y jefes.

- **Habilidades de Coordinación.** Tener capacidad para coordinar las actividades que se desarrollan en el área de forma ordenada.

- **Habilidades Mentales.** Creatividad, planeación y organización del trabajo en el área.

 **Identificación del Cargo:**

Nombre del cargo: Secretaria del área de suministros.

Código: AS – 002

Área: Suministros

Dependencia: Auxiliar de suministros

Nº. De subalternos: Ninguno

Nivel Jerárquico: Administrativo

? **Propósito principal del cargo.** Servir de apoyo al auxiliar de suministros en las actividades del área de manera responsable y eficiente.

? **Descripción de funciones:**

- Efectuar y atender llamadas telefónicas transmitiendo los mensajes correspondientes.

- Radicar, revisar y contestar la correspondencia y demás documentos que lleguen para ser firmados.
- Mantener archivada adecuadamente toda la información y documentación de los proveedores.
- Comunicar a su jefe inmediato cualquier anomalía que se presente en el área.
- Tramitar oportunamente la documentación que llega al área o que sea solicitada por el jefe.
- Presentar informes claros y precisos.
- Mantener ordenada la documentación.
- Tener discreción al momento de guardar información confidencial.

? **Requerimientos para ocupar el cargo:**

- **Experiencia.** Un año a nivel ejecutivo.
- **Nivel académico.** Estudios técnicos en secretariado ejecutivo sistematizado, administración o contabilidad.
- **Perfil ocupacional.** Destreza para el manejo de sistemas, capacidad de análisis, dinamismo y excelente relaciones personales.

? **Habilidades:**

- **Habilidades de Coordinación.** Ubicar ordenadamente la documentación clasificándola según su importancia, entregar reportes e informes en fechas establecidas.
- **Habilidades Matemáticas.** Efectuar cálculos básicos, contables como retenciones, IVA, y en general todo lo necesario para presentar y entender la información.
- **Habilidades Computacionales.** Manejo de programas como excel, word, power point al igual que el Sistema Integrado de Información Gerencial Operativa SIIGO.
- **Habilidades Mentales.** Organizar y coordinar lógicamente las actividades del área.

4.6 HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DEL AREA DE SUMINISTROS

El área de suministros del Hospital Eduardo Santos operará en un horario de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de martes a viernes y el sábado de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. Con disponibilidad permanente.

Recepción de necesidades y entrega de insumos a las diferentes áreas los primeros cinco días hábiles de cada mes.

4.7 PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES

Cuadro 7. Adquisición – Compra

DIAGRAMA DE FLUJO		Fecha de elaboración: Septiembre de 2004	Proceso No. DF – AS– 01
Nombre del proceso: Adquisición – Compra		Fecha de Revisión:	Revisión No.
Responsable: Auxiliar de Suministros		Página: 1 DE 1	
FASE PHVA	TAREA	RESPONSABLE (Ejecutor)	Observaciones (Puntos Importantes)
P	? Determinar los parámetros que se deben tener en cuenta para la compra de los insumos hospitalarios.	Comité de compras	Al iniciar el año en el plan anual de compras. Al inicio del periodo.
	? Programar organizadamente la compra (mínimos y máximos).	Auxiliar de Suministros	
	? Diseñar parámetros para definir el kardex de proveedores institucional.	Comité de compras	
H	? Relación de elementos o necesidades.	Auxiliar de suministros	Trimestralmente. Mínimo tres. Previa citación.
	? Cotización.	Auxiliar de suministros	
	? Reunión del comité de compras.	Comité de Compras	
	? Solicitud de pedidos a proveedores.	Auxiliar de suministros	
	? Control de insumos.	Auxiliar de suministros	
? Verificar la cantidad y calidad de los elementos.	Auxiliar de suministros		
V	? Verificar que la factura cumpla con las normas legales.	Contadora	Administración.
A	? Hacer control de mínimos y máximos.	Auxiliar de suministros	Trimestralmente.
	? Cumplimiento del plan de compras.	Oficina de Control Interno	Semestralmente.
Elaborado por:		Aprobado por:	

Cuadro 8. Relación de elementos o necesidades

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Adquisición - Compra	POE No. AS – 01 – 01
		Revisión No
Tarea: Relación de elementos o necesidades		Fecha de elaboración Agosto 15 de 2004
Ejecutor: Auxiliar de Suministros		Fecha de revisión
<p>Resultados Esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Que todas las necesidades de insumos hospitalarios sean consignados en el listado, registrando elementos necesarios para tres meses. 		
<p>Preparación y Materiales Necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Computadora. ? Listado de elementos a solicitar. 		
<p>Principales Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Se recepciona los oficios de las diferentes áreas sobre sus respectivas necesidades cuando se trata de equipos. ? Mirar la existencia o no de determinado elemento para proceder a relacionarlo. ? Se elabora el listado de necesidades. ? Se procede a registrar las necesidades. 		
<p>Cuidados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Mirar el tiempo de reposición del elemento. ? No pasarse del tiempo de reposición. ? Mirar los elementos que faltan. ? Asegurarse de que queden consignadas las necesidades en el listado. 		
<p>Acciones Correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Cuando falte por incluir algún elemento en el listado o esté incluido otro que no se necesita, se debe rectificar el error realizando un nuevo listado, y si es necesario se debe pedir la autorización al comité de compras. 		
Elaborado por:	Aprobado por:	

Cuadro 9. Cotización

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Adquisición – Compra	POE No. AS – 01 – 02 Revisión No
Tarea: Cotización	Fecha de elaboración	
Ejecutor: Auxiliar de Suministros	Fecha de revisión	
<p>Resultados Esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Obtener como mínimo tres a cinco cotizaciones de los elementos solicitados. ? Máximo tres días. 		
<p>Preparación y Materiales Necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Listado de necesidades (POE. AS-01-01). ? Kardex de Proveedores. ? Computadora. ? Lapiceros. ? Fax. 		
<p>Principales Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Revisar kardex de proveedores. ? Realizar especificaciones de los insumos de acuerdo a las solicitudes y necesidades de las áreas. ? Enviar por fax el listado de necesidades a los diferentes proveedores para su respectiva cotización. ? Recepción de la cotización. ? A la llegada de las cotizaciones, hacer el cuadro comparativo 		
<p>Cuidados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Describir correctamente las especificaciones de los elementos solicitados. ? Enviar la respectiva cotización al proveedor correspondiente. 		
<p>Acciones Correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? En caso de error en la cotización, se rectifica por medio de llamadas telefónicas o utilizando fax. 		
Elaborado por:	Aprobado por:	

Cuadro 10. Reunión del comité de compras

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Adquisición – Compra	POE No. AS – 01 – 03 Revisión No
Tarea: Reunión del comité de compras		Fecha de elaboración Agosto de 2004
Ejecutor: Comité de Compras		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Autorizar la compra de los insumos hospitalarios, verificando el precio, calidad, oportunidad que ofrece el proveedor.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Computadora. ? Cuadro de cotizaciones, mínimo tres. ? Cuadro comparativo. ? Citaciones a los integrantes del comité. ? Acta anterior.		
Principales Actividades: ? Citación a los integrantes del comité. ? Llamado de lista a los integrantes del comité. ? Lectura de acta anterior. ? Análisis de compromisos en acta anterior si los hay. ? Orden del día. ? Revisión y análisis del cuadro comparativo de cotizaciones. ? Escoger las mejores opciones de las cotizaciones presentadas.		
Cuidados: ? El proveedor que escoja el comité reúna las características necesarias o solicitadas, como cumplimiento. ? Que en el momento de la reunión se encuentren todos los integrantes del comité. ? Redactar adecuadamente las actas. ? Hacer aclaraciones sobre los insumos a pedir.		
Acciones Correctivas: ? En caso de dudas con los precios se debe revisar el proceso de cotización. ? Basarse en lo expuesto en la reunión para que en próximas reuniones se mejore el desarrollo de esta.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 11. Solicitudes de pedidos a proveedores

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Adquisición – Compra	POE No. AS – 01 – 04 Revisión No
Tarea: Solicitudes de pedidos a proveedores		Fecha de elaboración
Ejecutor: Auxiliar de suministros		Fecha de revisión
<p>Resultados Esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Recepción completa del pedido con las características especificadas en la solicitud. ? Tiempo de entrega o llegada oportuna. ? Manejo adecuado de los elementos por parte de los vehículos transportadores, lo cual garantice la entrega completa. 		
<p>Preparación y Materiales Necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Fax. ? Llamadas telefónicas. ? Listado de necesidades (POE – AS – 01 – 01). ? Listado de cotizaciones. 		
<p>Principales Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Verificación semanal de existencias. ? Cotización telefónica. ? Concertación de precios. ? Concertación con el comité de compras para la realización del pedido a proveedores. ? Orden de compra. ? Solicitud de elementos a proveedores. 		
<p>Cuidados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Las características de los elementos solicitados deben ser iguales a las características de los elementos recibidos. ? Pedir lo estrictamente necesario. ? Pedir a tiempo los elementos que se requieren. 		
<p>Acciones Correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Si existe error en la solicitud de un pedido se debe llamar al proveedor para reportar el hecho y hacer las aclaraciones correspondientes. 		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 12. Control de Insumos

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Adquisición - Compra	POE No. AS – 01 – 05 Revisión No
Tarea: Control de Insumos		Fecha de elaboración
Ejecutor: Auxiliar de suministros		Fecha de revisión
<p>Resultados Esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Que todos los elementos o insumos del área de suministros estén en perfecto estado. ? Llevar un adecuado manejo del kardex. ? Que los saldos del sistema contable concuerden con lo físico. 		
<p>Preparación y Materiales Necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Computadora. ? Papelería. ? Kardex. ? El programa SIIGO. 		
<p>Principales Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? confrontación facturas vs adquisiciones. ? Revisión de existencias de insumos según de stock de máximos y mínimos. ? Revisión que los elementos se encuentren en las mejores condiciones de almacenamiento. ? Verificación entrega de insumos. 		
<p>Cuidados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Dar un adecuado manejo a los insumos en cuanto a manipulación. 		
<p>Acciones Correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? En caso de faltantes o sobrantes se debe revisar el proceso de distribución de los insumos para determinar si el elemento se encuentra ubicado en un lugar distinto al destinado para el. 		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 13. Recepción

DIAGRAMA DE FLUJO		Fecha de elaboración: Septiembre de 2004	Proceso No. DF – AS– 02
Nombre del proceso: Recepción		Fecha de Revisión:	Revisión No.
Responsable: Auxiliar de Suministros		Página: 1 DE 1	
FASE PHVA	TAREA	RESPONSABLE (Ejecutor)	Observaciones (Puntos Importantes)
P	Definir el lugar o sitio de recepción y ubicación.	Auxiliar de suministros	Al iniciar el año en el plan anual de compras.
H	? Recepción de insumos hospitalarios. ? Contabilización.	Auxiliar de suministros	
V	? Verificar la adecuada organización del almacén para la recepción de los insumos.	Auxiliar de suministros	
A	? Reorganizar el lugar de recepción de los insumos.	Auxiliar de suministros	
Elaborado por:		Aprobado por:	

Cuadro 14. Recepción de Insumos Hospitalarios

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Recepción	POE No. AS – 02 – 01 Revisión No
Tarea: Recepción de Insumos Hospitalarios	Fecha de elaboración	
Ejecutor: Auxiliar de suministros	Fecha de revisión	
Resultados Esperados: ? Que los insumos lleguen en su totalidad y en un buen estado.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Facturas. ? Solicitud de pedido. ? Lapiceros.		
Principales Actividades: ? Ubicar los elementos en un lugar adecuado para su verificación. ? Conteo y recuento de los elementos, verificando con la factura, señalizando el elemento contado. ? Se verifica fecha de vencimiento. ? Verificar la factura con la solicitud del pedido. ? Se entrega la factura para su respectiva Contabilización en el sistema SIIGO. ? Ingreso de elementos o equipos hospitalarios adquiridos, al inventario.		
Cuidados: ? Hacer un adecuado conteo de los elementos. ? Inspeccionar el estado de los insumos. ? No estropear los elementos al momento del conteo.		
Acciones Correctivas: ? En caso de existir faltantes o sobrantes se procede a realizar llamadas telefónicas a los proveedores con el fin de aclarar las cantidades enviadas.		
Elaborado por:	Aprobado por:	

Cuadro 15. Contabilización

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Recepción	POE No. AS – 02 – 02 Revisión No
Tarea: Contabilización	Fecha de elaboración	
Ejecutor: Auxiliar de suministros	Fecha de revisión	
Resultados Esperados: ? Que la factura sea registrada en el sistema.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Computadora. ? Facturas. ? El sistema con el programa SIIGO.		
Principales Actividades: ? Ingreso de la factura al sistema SIIGO según manual contable. ? Imprimir el registro del sistema. ? Archivar la factura y el ingreso.		
Cuidados: ? Hacer bien las entradas en el sistema contable SIIGO. ? Registrar en el sistema las cantidades correctas.		
Acciones Correctivas: ? Si existe un error en algunas de las entradas se anula esta y se procede a realizar el nuevo ingreso, previa revisión de la contadora.		
Elaborado por:	Aprobado por:	

Cuadro 16. Almacenamiento

DIAGRAMA DE FLUJO		Fecha de elaboración: Septiembre de 2004	Proceso No.DF – AS– 03
Nombre del proceso: Almacenamiento		Fecha de Revisión:	Revisión No.
Responsable: Auxiliar de suministros		Página: 1 DE 1	
FASE PHVA	TAREA	RESPONSABLE (Ejecutor)	Observaciones (Puntos Importantes)
P	? Determinar el lugar adecuado de almacenamiento. ? Definir las pautas a seguir para el almacenamiento de los insumos. ? Definir los métodos de almacenamiento.	Auxiliar de suministros	Cada vez que lleguen los elementos e insumos hospitalarios.
H	? Ordenar los insumos hospitalarios.	Auxiliar de suministros	
V	? Los insumos hospitalarios deben estar en el sitio destinado para cada elemento.	Auxiliar de suministros	
A	? Ubicar los insumos en áreas de fácil acceso dentro del almacén.	Auxiliar de suministros	
Elaborado por:		Aprobado por:	

Cuadro 17. Ordenar los Insumos Hospitalarios

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Almacenamiento	POE No. AS – 03 – 01 Revisión No
Tarea: Ordenar los insumos Hospitalarios		Fecha de elaboración
Ejecutor: Auxiliar de suministros		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Encontrar con mayor facilidad el elemento requerido. ? Facilidad de acceso dentro del almacén.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Estantería. ? Buscar un buen espacio dependiendo de los elementos. ? Estibas.		
Principales Actividades: ? Revisión de sitios de almacenamiento. ? Localización según características, cantidades y clasificación. ? Asignar áreas especificadas según características locativas. ? Realizar una buena manipulación de los elementos.		
Cuidados: ? Buena utilización de estantes. ? Utilización adecuada de las estibas. ? Revisar de que los elementos concuerden con su línea o grupo. ? Observar que los elementos estén en las mejores condiciones de humedad y luz.		
Acciones Correctivas: ? Cambiar estibas cuando estas estén defectuosas. ? Cuando los elementos se encuentren en el sitio que no es el de su línea o grupo se debe cambiarlos inmediatamente al lugar correcto.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 18. Salida de Elementos o Equipos

DIAGRAMA DE FLUJO		Fecha de elaboración: Septiembre de 2004	Proceso No DF – AS – 04
Nombre del proceso: Salida de Elementos o Equipos		Fecha de Revisión:	Revisión No.
Responsable: Auxiliar de suministros		Página: 1 DE 1	
FASE PHVA	TAREA	RESPONSABLE (Ejecutor)	Observaciones (Puntos Importantes)
P	Determinar la fecha de recepción y entrega de los elementos.	Auxiliar de suministros	Mediante circular u oficio.
H	? Recepción de pedidos. ? Despacho de pedidos. ? Registro de la salida.	Auxiliar de suministros	
V	? Entrega del elemento o insumo solicitado. ? Verificar si amerita entregar la cantidad solicitada.	Auxiliar de suministros	
A	? Revisar entregas de elementos para mejorar el sistema distribución.	Auxiliar de suministros	
Elaborado por:		Aprobado por:	

Cuadro 19. Recepción de pedidos

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Salida de Elementos o Equipos	POE No. AS – 04 – 01 Revisión No
Tarea: Recepción de pedidos		Fecha de elaboración
Ejecutor: Auxiliar de suministros		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Claridad en los elementos solicitados para la entrega completa y acorde con las especificaciones requeridas.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Computadora. ? Papelería. ? Lapiceros.		
Principales Actividades: ? Recepcionar las solicitudes. ? Analizar la solicitud.		
Cuidados: ? Verificar la necesidad del pedido.		
Acciones Correctivas: ? En caso de no estar bien especificada la solicitud de los insumos se debe pedir claridad en ella.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 20. Despachos de pedidos

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Salida de Elementos o Equipos	POE No. AS – 04 – 02 Revisión No
Tarea: Despacho de pedidos	Fecha de elaboración	
Ejecutor: Auxiliar de suministros	Fecha de revisión	
<p>Resultados Esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Suplir las necesidades de las áreas (cliente interno) que solicitan determinado elemento. ? Cumplir con la entrega oportuna del insumo o elemento. 		
<p>Preparación y Materiales Necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Solicitud de pedido por parte del área o (cliente interno), la cual debe llevar la orden con la firma del solicitante. 		
<p>Principales Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Recepción de solicitud de pedidos. ? Entrega de pedidos. 		
<p>Cuidados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Revisión de firmas de dependencias solicitantes. ? Entregar oportunamente los elementos solicitados para no tener problemas con el registro en el sistema. ? Tener la cantidad de elementos necesarios para entregar el pedido. 		
<p>Acciones Correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Cuando se entrega un elemento que no va para determinada área inmediatamente se lo debe recoger y hacer los correctivos necesarios. 		
Elaborado por:	Aprobado por:	

Cuadro 21. Registro de la salida

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Salida de Elementos o Equipos	POE No. AS – 04 – 03 Revisión No
Tarea: Registro de la salida		Fecha de elaboración
Ejecutor: Auxiliar de suministros		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Llevar adecuadamente la Contabilización para la presentación de informes.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Computadora. ? Programa SIIGO.		
Principales Actividades: ? Entrar al programa del sistema. ? Se registran las cantidades de insumos que salen. ? Valorización de pedidos entregados.		
Cuidados: ? Ingresar correctamente las cantidades a registrar.		
Acciones Correctivas: ? En caso de error por mal registro de las cantidades se procede a revisar detenidamente en el sistema comparando los datos de este con las existencias para determinar cual fue la falla.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 22. Inventarios

DIAGRAMA DE FLUJO		Fecha de elaboración: Septiembre de 2004	Proceso No. DF – AS– 05
Nombre del proceso: Inventarios		Fecha de Revisión:	Revisión No.
Responsable: Auxiliar de suministros		Página: 1 DE 1	
FASE PHVA	TAREA	RESPONSABLE (Ejecutor)	Observaciones (Puntos Importantes)
P	? Definir las pautas a seguir para la realización de los inventarios. ? Semestral.	Auxiliar de suministros Control Interno	
H	? Inventario físico de insumos. ? Inventario bienes muebles.	Auxiliar de suministros Control Interno Contador	
V	? Verificar el estado y cantidades de los elementos existentes.	Auxiliar de suministros	
A	? En caso de presentarse faltantes en el conteo se procede a realizar las investigaciones pertinentes para detectar el error y tomar las medidas necesarias.	Auxiliar de suministros Control interno	
Elaborado por:		Aprobado por:	

Cuadro 23. Inventario Físico de Insumos

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Inventarios	POE No. AS – 05 – 01 Revisión No
Tarea: Inventario Físico de insumos	Fecha de elaboración	
Ejecutor: Auxiliar de suministros	Fecha de revisión	
Resultados Esperados: ? Que no hayan ni sobrantes ni faltantes en las existencias de insumos o elementos.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Computadora. ? Lapiceros. ? Imprimir el inventario con sus saldos. ? Actas de baja o traslado.		
Principales Actividades: ? Conteo de elementos. ? Verificación del estado de los elementos. ? Confrontación con el kardex del sistema SIIGO. ? Ingreso de elementos adquiridos al inventario. ? Salida de elementos devolutivos, defectuosos o sin rotación. ? Realización de actas de baja. ? Informe de inventario.		
Cuidados: ? Contar correctamente los elementos. ? Tratar en lo posible no causar daños a ningún elemento en el conteo.		
Acciones Correctivas: ? Cuando faltan o sobran elementos después de realizado el inventario se debe verificar entradas y salidas para detectar el error. ? Cuando en el conteo se daña un elemento se realiza una nota de salida por daño.		
Elaborado por:	Aprobado por:	

Cuadro 24. Inventario de Bienes Muebles

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Inventarios	POE No. AS – 05 – 02 Revisión No
Tarea: Inventario de Bienes Muebles		Fecha de elaboración
Ejecutor: Auxiliar de suministros		Fecha de revisión
<p>Resultados Esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Que no hayan ni sobrantes ni faltantes en las existencias de bienes muebles en las diferentes áreas. 		
<p>Preparación y Materiales Necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Computadora. ? Lapiceros. ? Listado de inventario de las diferentes áreas en hoja excel. 		
<p>Principales Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Conteo de elementos. ? Verificación del estado de los elementos. ? Realización actas de baja. ? Generación de informes. 		
<p>Cuidados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Contar correctamente los elementos. ? Tratar en lo posible no causar daños a ningún elemento en el conteo. 		
<p>Acciones Correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Cuando faltan o sobran elementos después de realizado el inventario se debe verificar entradas y salidas para detectar el error. ? Cuando en el conteo se daña un elemento se realiza una nota de salida por daño. 		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 25. Sistema de información de Suministros

DIAGRAMA DE FLUJO		Fecha de elaboración: Septiembre de 2004	Proceso No. DF – AS– 06
Nombre del proceso: Sistema de información de suministros		Fecha de Revisión:	Revisión No.
Responsable: Auxiliar de suministros		Página: 1 DE 1	
FASE PHVA	TAREA	RESPONSABLE (Ejecutor)	Observaciones (Puntos Importantes)
P	? Recoger y organizar eficientemente la información.	Auxiliar de suministros	
H	? Generación de informes.	Auxiliar de suministros	
V	? La información sea correcta. ? Buena recolección de datos.	Auxiliar de suministros	
A	? Desarrollar nuevos informes claros concisos y con especificaciones requeridas por el interesado.	Auxiliar de suministros	
Elaborado por:		Aprobado por:	

Cuadro 26. Generación de Informes

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Sistema de información de suministros	POE No. AS – 06 – 01 Revisión No
Tarea: Generación de Informes		Fecha de elaboración
Ejecutor: Auxiliar de suministros		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Consignar la información solicitada. ? Dar a conocer la situación real del área.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Notas de entrada y salida. ? Kardex. ? Inventarios. ? Actas.		
Principales Actividades: ? Recolección de datos. ? Procesamiento de datos. ? Elaboración de informes. ? Aprobación de informes por gerencia. ? Entrega de informes a entidades de control institucional. ? Archivo de documentos.		
Cuidados: ? Registrar la información precisa y concisa. ? Tener los informes listos en fechas estipuladas.		
Acciones Correctivas: ? En caso de existir dudas o errores en los informes presentados se debe revisarlos y si es necesario generar un nuevo informe ingresando los datos correctos.		
Elaborado por:		Aprobado por:

4.8 FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

Cuadro 27. Símbolos utilizados


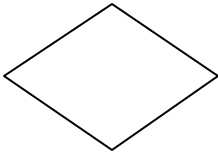


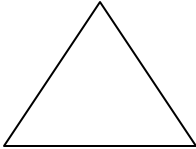
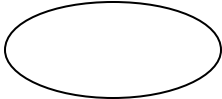
SÍMBOLO	SIGNIFICADO	INSTRUCCIONES
	TAREA	Describir brevemente la Operación
	DECISION	Anotar la pregunta sobre la cual se tomará la decisión
	MULTIDOCUMENTO	Enviar documento a las áreas o personas encargadas de revisarlo
	DOCUMENTO	Entregar documento a la persona o área encargada de revisar o archivar
	ARCHIVO	Anotar el nombre del documento
	CONECTOR	Hacer la conexión al inicio y final del diagrama

Figura 2. Compra

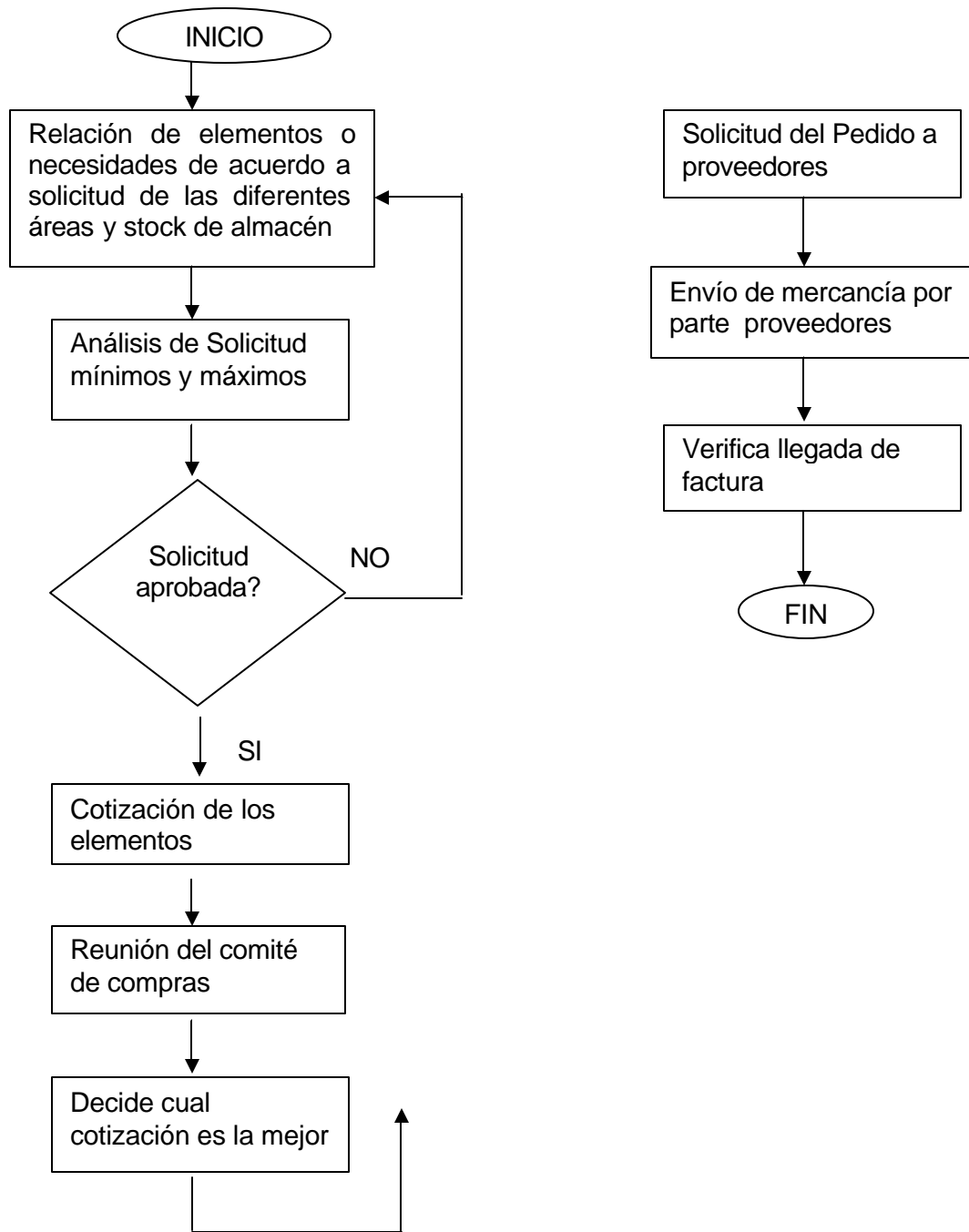


Figura 3. Recepción

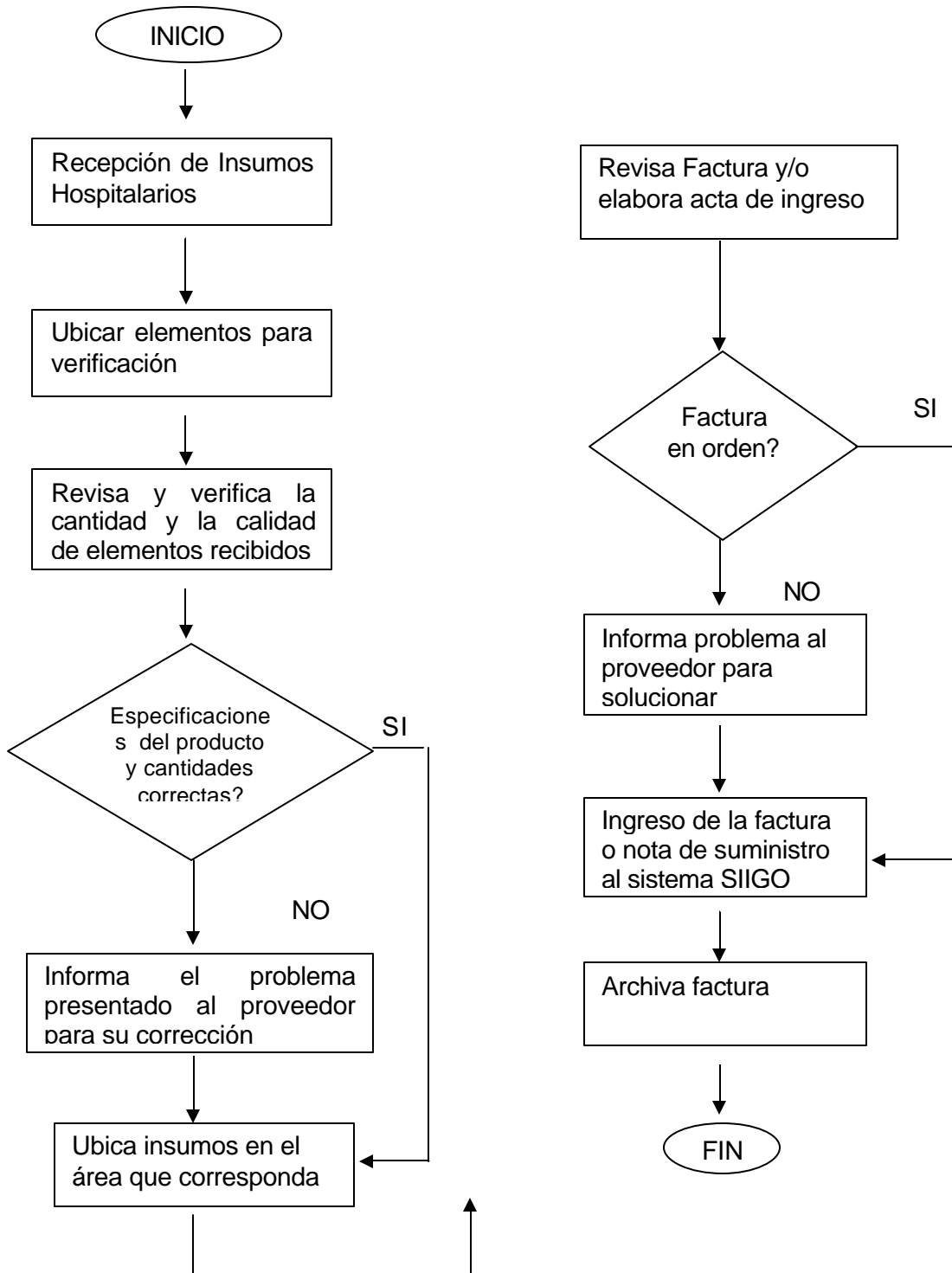


Figura 4. Almacenamiento

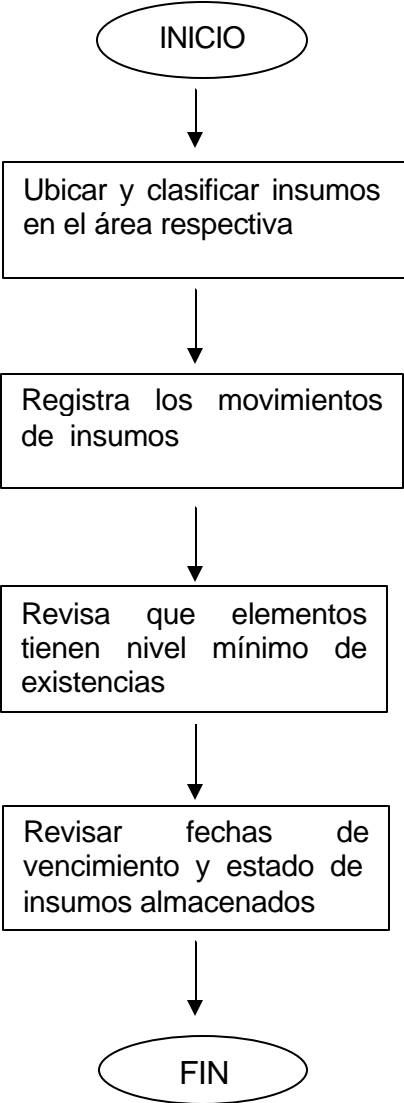


Figura 5. Salida de elementos o equipos

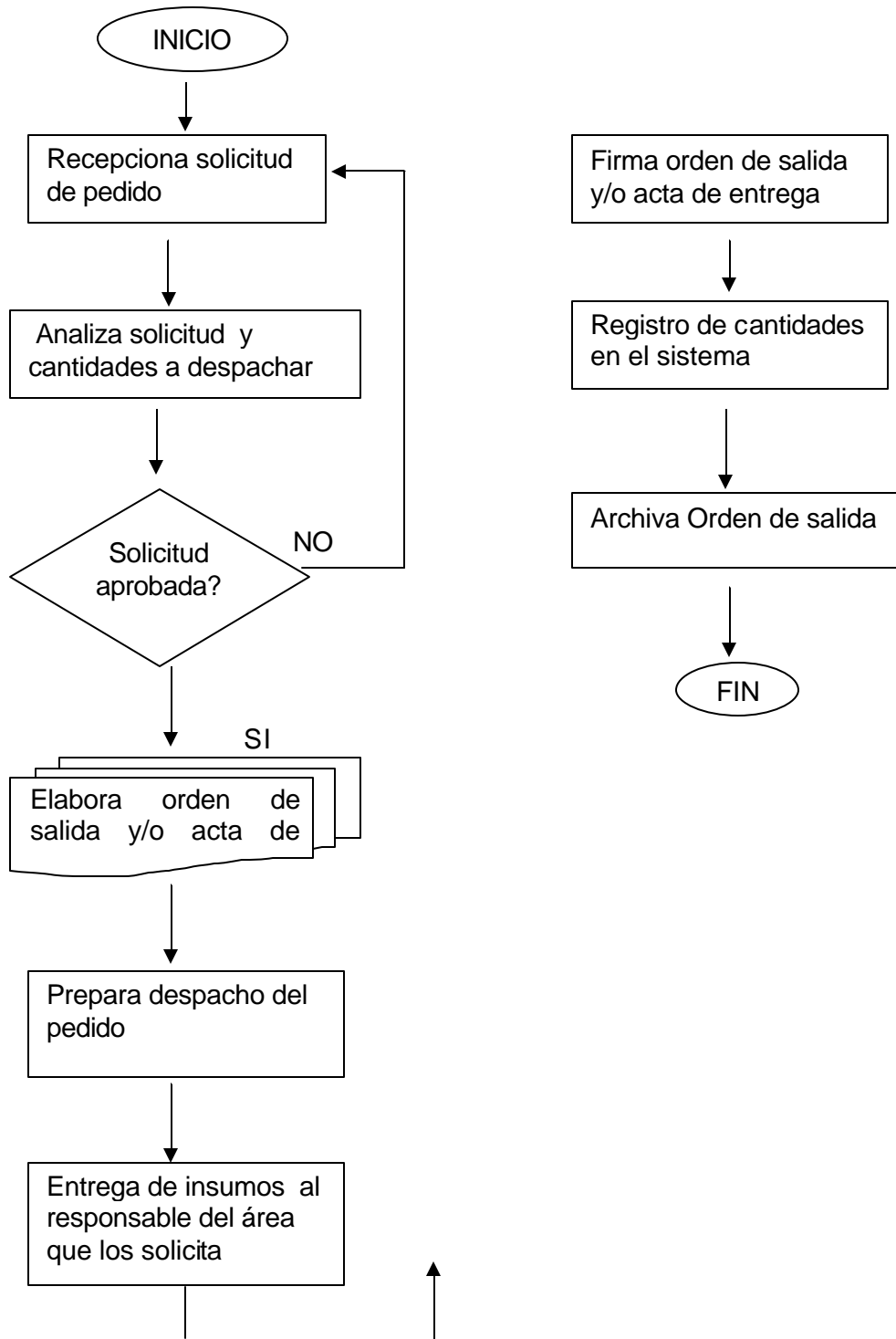


Figura 6. Inventario físico de insumos hospitalarios

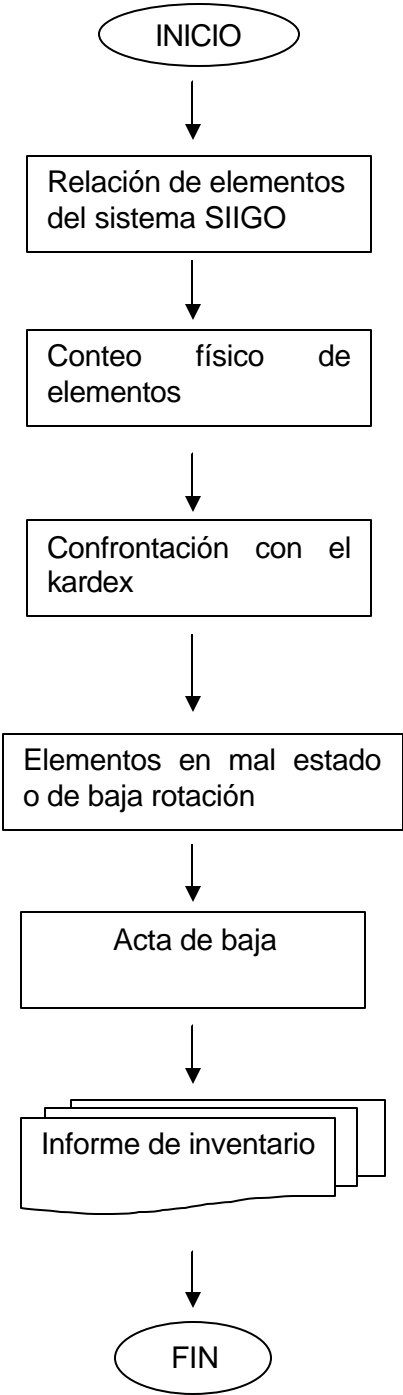


Figura 7. Inventario bienes muebles

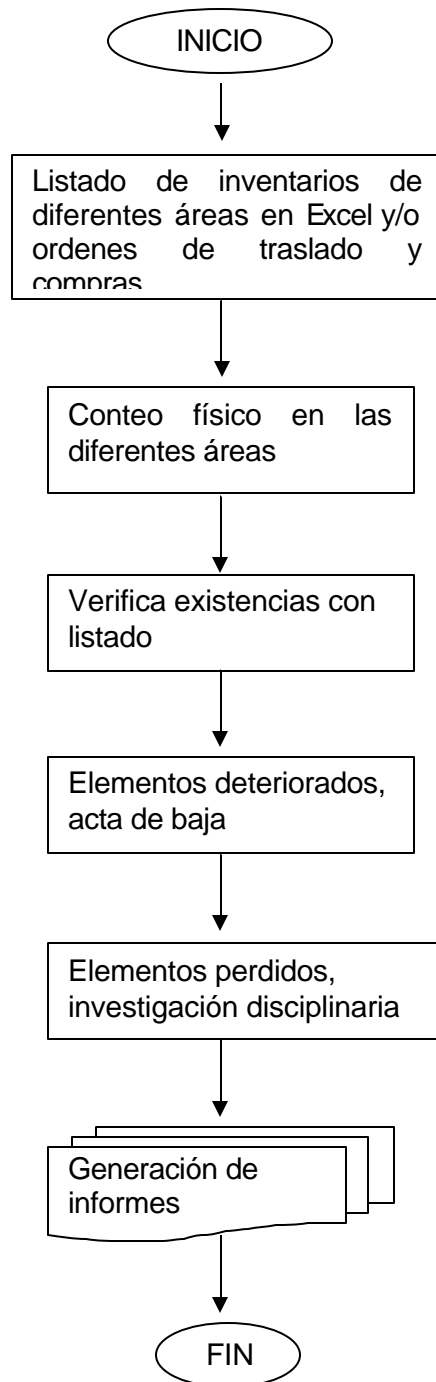
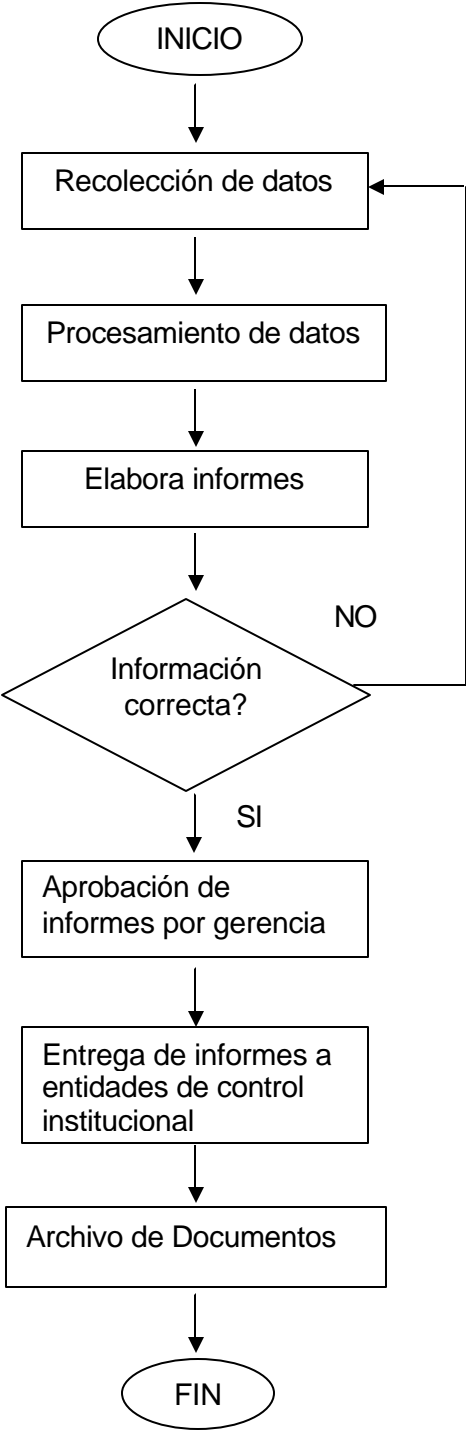


Figura 8. Sistema de información de suministros



4.9 RELACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL CON EL AREA DE SUMINISTROS

4.9.1 Relación del área de suministros con la gerencia

✍ **Objetivo.** Cumplir con los objetivos de la actividad de distribución en términos cualitativos y cuantitativos sin detrimento del presupuesto.

✍ **Oferta del área de suministros:**

- ? Contribuir al cumplimiento del presupuesto.
- ? Contribuir a la eficiencia en el manejo de recursos relacionados con insumos hospitalarios.
- ? Proporcionar información de cómo se utilizan los recursos del área de suministros.
- ? Gestionar la adquisición, almacenamiento y distribución de los insumos.
- ? Evaluar la relación costo-beneficio a través de la medición de los resultados que se alcanzan con las actividades del Servicio que presta el área de suministros.

✍ **Requisitos.** Para desarrollar la oferta del servicio que presta el área de suministros es necesario:

- ? Contar con información sistematizada.
- ? Conocer los requerimientos de cada área.
- ? Lograr la integración del Sistema de Información del Hospital Eduardo Santos con el sistema de información del área de suministros.

4.9.2 Relación del área de suministros con enfermería

✍ **Objetivo.** Calidad en los insumos hospitalarios entregados a enfermería.

✍ **Oferta del Área de suministros:**

- ? Colaborar con enfermería en conseguir puntualmente los insumos hospitalarios necesarios.
- ? Colaborar con enfermería en la administración eficiente de los insumos hospitalarios.

✍ **Requisitos:** Para desarrollar la oferta del área de suministros es necesario:

? Conocer las necesidades del personal de enfermería.

4.9.3 Relación del área de suministros con los demás servicios asistenciales

✍ **Objetivo.** Calidad en los insumos hospitalarios entregados.

✍ **Oferta del área de suministros:**

? Colaborar en la entrega oportuna de los insumos hospitalarios requeridos por las distintas áreas como los servicios asistenciales.

? Colaborar en el buen uso de los insumos hospitalarios.

✍ **Requisitos.** Para desarrollar la oferta del área de suministros es necesario:

? Órdenes de requerimientos de insumos correctamente diligenciadas.

? Conocer las necesidades del área.

? Controlar el uso racional de los insumos hospitalarios.

5. MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL EDUARDO SANTOS DE LA UNIÓN E.S.E.

5.1 MISIÓN DEL ÁREA

Cumplir con una facturación correcta de los servicios prestados por el hospital, registrando la información necesaria para un adecuado control del área como también la presentación de informes a las demás dependencias que lo necesiten.

5.2 VISIÓN DEL ÁREA

Ser un área capaz de garantizar un servicio oportuno a todos sus usuarios con agilidad, responsabilidad y personal capacitado, mediante el manejo adecuado de los sistemas de facturación los cuales generen eficiencia en la facturación y efectividad en todo el proceso del área.

5.3 OBJETIVOS DEL SERVICIO

5.3.1 Objetivo General. Realizar una facturación ágil, correcta y eficaz del servicio prestado a los usuarios del Hospital Eduardo Santos E.S.E.

5.3.2 Objetivos Específicos

- ? Llevar control de la información registrada en el programa de facturación.
- ? Registrar correctamente los datos necesarios para la prestación del servicio al usuario.
- ? Atender con agilidad a las personas que necesitan del servicio.
- ? Solicitar la documentación completa al usuario que va a facturar el servicio que se haya o se va a prestar.

5.4 FUNCIONES DEL AREA DE FACTURACIÓN

El área de facturación forma parte de los Servicios centrales del Hospital Eduardo Santos, y por la naturaleza mixta de su obligación profesional, Centro de Gestión y Unidad funcional, debe relacionarse tanto con las áreas de salud del hospital como con las autoridades administrativas. Lo cual implica una gran responsabilidad y compromisos institucionales reales, con miras a lograr

estándares de calidad elevados que garanticen un óptimo desarrollo de sus funciones.

5.4.1 Responsabilidades y funciones del jefe de facturación. Es responsabilidad del jefe de facturación del Hospital Eduardo Santos:

- ? Establecer un Servicio de Información sobre facturación para todo el personal del Hospital.
- ? Garantizar y asumir la responsabilidad técnica del manejo del área.
- ? Formar parte de los comités institucionales en que puedan ser útiles sus conocimientos para el mejoramiento del área y la relación con las demás.
- ? Contribuir en todo lo pertinente al buen funcionamiento del área de facturación.
- ? Ejercer las funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

Realizar cuantas funciones sean necesarias para el mejor uso y control del sistema de facturación.

5.5 PERFIL DEL CARGO

El jefe de facturación deberá contar con conocimientos y experiencia en el manejo de programas de sistemas en facturación con los cuales se debe manejar la información de los servicios prestados a los usuarios y demás actividades que en el cargo se desarrollen; con estudios acreditados.

Identificación del Cargo:

Nombre del cargo: Jefe de facturación del Hospital Eduardo Santos E.S.E. de La Unión

Código: AF – 001

Área: facturación

Dependencia: subgerencia administrativa

Nº. De subalternos: seis

Nivel Jerárquico: ejecutivo

- ? **Propósito principal del cargo.** Liderar el área de facturación del Hospital Eduardo Santos E.S.E. de La Unión orientándola hacia el logro de los objetivos y metas propuestas por la misma, al igual que aportar con su trabajo en el cumplimiento de los ideales de la institución.

? **Descripción de funciones:**

- Planear las actividades a desarrollar en el área de facturación.
- Organizar las tareas que desempeñan los funcionarios.
- Dirigir y coordinar eficazmente todas las actividades del área.
- Controlar el desempeño de los empleados
- Mantener un clima organizacional propicio para el trabajo.
- Aplicar las políticas y estrategias que formulan las directivas del hospital.
- Propiciar las buenas relaciones entre funcionarios del área y usuarios.
- Tomar los correctivos necesarios al momento de existir algún error.
- Velar porque todos los empleados del área cumplan con sus deberes.
- Comunicar oportunamente a las directivas cualquier hecho o situación que requiera la participación de estas.

? **Requerimientos para ocupar el cargo:**

- **Experiencia.** Un año en cargos administrativos.
- **Nivel académico.** Estudios superiores en administración, contabilidad, economía, finanzas, sistemas.
- **Perfil ocupacional.** Capacidad de liderazgo, supervisión y control; buen manejo del talento humano con adecuadas relaciones interpersonales.

? **Habilidades:**

- **Habilidades de comunicación.** Facilidad para transmitir mensajes y manejar adecuadamente la información donde exista claridad y precisión para ser suministrada a directivas y usuarios del servicio.
- **Habilidades de coordinación.** Coordinar y organizar las actividades o tareas presentes en el área al igual que horarios, días de trabajo y capacitaciones.
- **Habilidades computacionales.** Manejo de programas contables y financieros sistematizados sobre todo capacidad de operar el sistema R-FAST.

- **Habilidades mentales.** Capacidad de innovación y creatividad; planear y ordenar el trabajo del área.

✍ **Identificación del Cargo:**

Nombre del cargo: facturador de servicios hospitalarios

Código: AF – 002

Área: facturación

Dependencia: Jefe de facturación

Nº. De subalternos: Ninguno

Nivel Jerárquico: Administrativo

? **Propósito principal del cargo.** Realizar las facturaciones de los servicios prestados por el hospital con una buena atención a los usuarios, agilidad, eficiencia, eficacia y responsabilidad.

? **Descripción de funciones:**

- Efectuar con agilidad y sin cometer errores la facturación.
- Manejar correctamente el Sistema Integrado de Información Hospitalaria y Financiera R-FAST correspondiente al área.
- Mantener informado al jefe de área sobre asuntos prioritarios que estén a su alcance, como también sobre cualquier anomalía que se presente.
- Tener cautela al momento de manejar información confidencial.
- Mantener ordenadas las facturas.
- Presentar informes claros y precisos al jefe inmediato.
- Archivar correctamente la documentación.

? **Requerimientos para ocupar el cargo:**

- **Experiencia.** Un año en cargos administrativos de facturación o contables.
- **Nivel académico.** Estudios técnicos en contabilidad, administración, finanzas, sistemas.
- **Perfil ocupacional.** Buenas relaciones interpersonales, capacidad de análisis, agilidad para el manejo de sistemas en especial el R-FAST.

? **Habilidades:**

- **Habilidades de comunicación.** Mantener informado a su jefe, como también transmitir mensajes claros a compañeros de trabajo y usuarios.
- **Habilidades de coordinación.** Llevar control y orden de facturas, entregar reportes e informes en fechas estipuladas.
- **Habilidades computacionales.** Manejar los programas como Excel, Power point, Word y sobre todo el sistema R-FAST.
- **Habilidades matemáticas.** Efectuar cálculos ágiles sobre porcentajes de descuentos en consultas, IVA, retención en la fuente entre otros.
- **Habilidades mentales.** Creatividad, ingenio, coordinar tareas del área.

 **Identificación del Cargo:**

Nombre del cargo: cajero del área de facturación

Código: AF – 003

Área: facturación

Dependencia: Jefe de facturación

Nº. De subalternos: Ninguno

Nivel Jerárquico: Administrativo

? **Propósito principal del cargo.** Recibir y custodiar los dineros consignados al hospital por conceptos de prestación de servicios de manera oportuna y con responsabilidad.

? **Descripción de funciones:**

- Atender al usuario con amabilidad y respeto.
- Recibir los dineros consignados por los usuarios.
- Mantener informado al jefe de área sobre asuntos prioritarios que estén a su alcance, como también sobre cualquier anomalía que se presente.
- Tener cautela al momento de manejar información confidencial.
- Realizar las consignaciones en bancos autorizados por las directivas
- Presentar informes claros y precisos al jefe inmediato.

- Archivar correctamente los recibos de caja y en general toda la documentación de las actividades realizadas.

? **Requerimientos para ocupar el cargo:**

- **Experiencia.** Un año en cargos administrativos.
- **Nivel académico.** Estudios técnicos en contabilidad, administración, finanzas, sistemas.
- **Perfil ocupacional.** Capacidad de adaptarse a cambios, excelentes relaciones humanas, agilidad para recibir dineros, capacidad de análisis, manejo de situaciones con mucha presión.

? **Habilidades:**

- **Habilidades de comunicación.** Caracterizarse por manejar adecuadamente la información, transmitir mensajes claros y precisos a usuarios, jefe y funcionarios.
- **Habilidades de coordinación.** Garantizar un adecuado control de actividades diarias, presentar reportes e informes en fechas acordadas.
- **Habilidades computacionales.** Manejar programas como Word, Excel, power point como también el sistema R-FAST.
- **Habilidades matemáticas.** Manejar porcentajes de descuentos, IVA, retención en la fuente, libros diarios, consignaciones entre otras.
- **Habilidades mentales.** Capacidad creativa e innovadora, coordinar y organizar las actividades con eficiencia y orden.

5.6 HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DEL AREA DE FACTURACIÓN

El área de facturación del Hospital Eduardo Santos operará en un horario de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de martes a viernes y el sábado de 7:00 a.m. a 12:00 p.m.

5.7 PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES

Cuadro 28. Facturación Servicios Ambulatorios

DIAGRAMA DE FLUJO		Fecha de elaboración:	Proceso No. AF - 01
Nombre del proceso: FACTURACIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS		Fecha de Revisión:	Revisión No.
Responsable: FACTURADOR		Página: 01 DE 01	
FASE PHVA	TAREA	RESPONSABLE (Ejecutor)	Observaciones (Puntos Importantes)
P	? Contratación.	Gerencia	Realizar antes de empezar periodo.
	? Información al usuario (si los servicios están contratados y la documentación adecuada para facturar).	Atención al usuario	Informar antes de que el paciente Se dirija a facturación.
H	? Ordenar al usuario según su turno.	Facturador	Solicitar al usuario organización para mayor agilidad en el proceso.
	? Recepción de documentos para la facturación de los servicios.	Facturador	Se identifica al usuario y se determina a quien facturar.
	? Verificar si el usuario se encuentra en la base de datos.	Facturador	En el programa de facturación se verifica si el usuario es afiliado a determinada A.R.S o E.P.S.
	? Digitar datos del usuario y servicios a facturar.	Facturador	Revisión de la admisión del usuario y corrección de los mismos. Digitación de : profesional responsable de la actividad - centro de producción - servicios.
	? Elaboración de recibos de caja.	Facturador	El valor recaudado se lo ubica en la casilla del servicio que se presta (se anexa copia de recibo de caja).
	? Preparación de factura con sus respectivos soportes.	Facturador	FIRMAS: Usuario – Facturador - Profesional que realiza actividad Se anexan sus soportes.
	? Entrega al usuario orden de servicios y recibo de caja, orientación.	Facturador	recibo de caja y orden del servicio Con firma y sello del Facturador.
V	? Auditoria precobro.	Personal de facturación	Realiza auditoria al momento de la organización de las cuentas por presentar.
A	? Corrección de las facturas con errores.	Personal facturación	Posterior a la auditoria el sistema de facturación permite la corrección de datos mal digitados para su nueva impresión y envío al cobro.
Elaborado por:		Aprobado por:	

Cuadro 29. Ordenar al usuario según su turno

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Facturación de servicios ambulatorios	POE No. AF – 01 – 01 Revisión No
Tarea: Ordenar al usuario según su turno		Fecha de elaboración
Ejecutor: Facturador		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Agilizar el proceso de facturación. ? Mejorar la comodidad.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Recurso Humano.		
Principales Actividades: ? Funcionario se ubica en la entrada de facturación. ? Indicar como se debe organizar para recibir la atención; entrada y salida.		
Cuidados: ? Hacer que esta organización sea entendida por parte del usuario de tal manera que no se susciten discordias entre ellos mismos y los funcionarios del área.		
Acciones Correctivas: ? Para los usuarios que no quieran hacer orden solicitarles respetuosamente se ciñan a las normas indicadas para evitar demoras en la facturación del servicio.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 30. Recepción de documentos para facturación de los servicios

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Facturación Servicios Ambulatorios	POE No. AF – 01 – 02 Revisión No
Tarea: Recepción de documentos para facturación de los servicios		Fecha de elaboración
Ejecutor: Facturador		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Que toda la documentación solicitada este completa y bien diligenciada.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Recurso humano		
Principales Actividades: ? Solicitar orden de servicios, fotocopia de carnet y cédula, numero de historia clínica. ? Verificar que todos estos documentos sean aptos para proceder a su respectiva facturación.		
Cuidados: ? Analizar toda la documentación suministrada por el usuario para identificarlo y determinar a quien se debe realizar la facturación del servicio.		
Acciones Correctivas: ? En el caso que el usuario no traiga los documentos mencionados o estén incompletos o mal elaborados, se orienta a los usuarios para su corrección y nuevamente aplicar la revisión y proceder a facturar.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 31. Verificar si el usuario se encuentra en la base de datos

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Facturación servicios ambulatorios	POE No. AF 01 – 03
		Revisión No
Tarea: Verificar si el usuario se encuentra en la base de datos		Fecha de elaboración
Ejecutor: Facturador		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Que el Usuario se encuentre en la base de datos suministrada por las aseguradoras.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? El programa de facturación tiene un modulo para alimentar con las bases de datos suministradas y la posibilidad de verificar si un determinado usuario se encuentra afiliado.		
Principales Actividades ? Con su número de identificación del usuario se busca si se encuentra registrado en la base de datos.		
Cuidados: ? Solicitar el documento correspondiente al usuario que se le prestara el servicio.		
Acciones Correctivas: ? En el caso de buscar con la identificación, que no corresponde al usuario; se solicita el documento correcto para su verificación.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 32. Digitar datos del usuario y servicios a facturar

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Facturación Servicios Ambulatorios	POE No. AF – 01 – 04 Revisión No
Tarea: Digitar datos del usuario y servicios a facturar		Fecha de elaboración
Ejecutor: Facturador		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Toda la información que se digita tanto en datos de usuario como en los servicios que se van a facturar se registren correctamente.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Computadora. ? Utilización del programa de facturación R – FAST 6.		
Principales Actividades: ? Verificar que los datos del usuario estén correctos de lo contrario se digitan los datos incompletos. ? Posterior a la identificación del usuario se direcciona la facturación a una correspondiente empresa. ? Se selecciona el profesional, centro de producción y el código del servicio que el usuario requiera para facturar. ? Observar el valor de copago o cuotas moderadoras e informar al usuario para su cobro.		
Cuidados: ? La información que se digite en este procedimiento debe ser lo mas optima para que haya una excelente facturación.		
Acciones Correctivas: ? Después de haber identificado una inconsistencia en datos, el programa de facturación R – FAST 6 cuenta con un modulo para su corrección.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 33. Elaboración recibos de caja

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Facturación Servicios Ambulatorios	POE No. AF – 01 – 05 Revisión No
Tarea: Elaboración Recibos de Caja	Fecha de elaboración	
Ejecutor: Facturador	Fecha de revisión	
Resultados Esperados: ? Que el diligenciamiento de este recibo se lo realice correctamente.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Talonarios de recibos con su correspondiente numeración en forma consecutiva con original y copia.		
Principales Actividades: ? Diligenciar el recibo de caja ubicando fecha de elaboración del recibo, nombre del usuario, valor en letras, concepto por el cual se realiza el cobro y valor en números en la casilla correspondiente; posteriormente firma del responsable de la elaboración del recibo. ? Recaudo de dineros.		
Cuidados: ? Los datos diligenciados en los recibos sean los correctos.		
Acciones Correctivas: ? En el caso de haber inconsistencia en estos datos se anula el recibo anotando en la hoja original la causa de anulación y se procede a realizar un nuevo recibo.		
Elaborado por:	Aprobado por:	

Cuadro 34. Preparación de factura con sus respectivos soportes

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Facturación Servicios Ambulatorios	POE No. AF – 01 – 06 Revisión No
Tarea: Preparación de factura con sus respectivos soportes		Fecha de elaboración
Ejecutor: Facturador		Fecha de revisión
<p>Resultados Esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Todos los soportes correspondientes a esta factura sean anexados. ? Que la factura lleve las firmas correspondientes. 		
<p>Preparación y Materiales Necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Factura impresa. ? Soportes correspondientes. 		
<p>Principales Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Firma del usuario o representantes. ? Firma del Facturador. ? Adjuntar soportes correspondientes. ? Enviar la factura al centro de producción que realice el servicio. 		
<p>Cuidados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Todos los soportes correspondientes a esta factura sean los correctos. 		
<p>Acciones Correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? En caso de que los soportes no correspondan a la factura indicada se los debe ubicar y anexarlos correctamente. 		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 35. Entrega al usuario orden de servicios y recibo de caja, orientación al usuario

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa:	Proceso	POE No.
HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Facturación Servicios Ambulatorios	AF – 01 – 07
		Revisión No
Tarea: Entrega al usuario orden de servicios y recibo de caja, orientación al usuario		Fecha de elaboración
Ejecutor: Facturador		Fecha de revisión
<p>Resultados Esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Que el usuario salga satisfecho de la facturación del servicio. ? El usuario se dirija a la dependencia correspondiente del servicio facturado. 		
<p>Preparación y Materiales Necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Recibo de caja diligenciado. ? Copia de la orden de servicios con sello y firma del Facturador. 		
<p>Principales Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Se entrega al usuario su respectivo recibo de caja y orden de servicios con firma y sello del Facturador. ? Se orienta al usuario hacia el centro de producción que prestara el servicio facturado. 		
<p>Cuidados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Entregar correctamente los soportes que le corresponden a cada usuario. ? Orientar correctamente al usuario para que haya mayor satisfacción por parte de este. 		
<p>Acciones Correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? En caso de no entregar correctamente los soportes al usuario se debe hacer la corrección pertinente ubicándolos y entregándolos ordenadamente ala persona indicada. 		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 36. Facturación Servicios Urgencias

DIAGRAMA DE FLUJO		Fecha de elaboración:	Proceso No. AF - 02
Nombre del proceso: FACTURACIÓN SERVICIOS URGENCIAS		Fecha de Revisión:	Revisión No.
Responsable: FACTURADOR			Página: 01 DE 01
FASE PHVA	TAREA	RESPONSABLE (Ejecutor)	Observaciones (Puntos Importantes)
P	? El Facturador direccionará la facturación de los servicios, teniendo en cuenta la afiliación del usuario.	Facturador	El Facturador informara de los documentos necesarios para la facturación de los servicios.
H	? Recepción de documentos para la facturación de los servicios.	Facturador	Se identifica al usuario y se determina a quien facturar.
	? Elaboración de recibos de depósitos.	Facturador	En caso de no traer fotocopia de documentos se solicita depósito mientras trae la documentación necesaria.
	? Verificación si el usuario se encuentra en la base de datos.	Facturador	En el programa de facturación se verifica si el usuario es afiliado a determinada A.R.S o E.P.S.
	? Digitar datos del usuario y servicios a facturar.	Facturador	Revisión de la admisión del usuario y corrección de los mismos. Digitación de: profesional responsable de la actividad - centro de producción - servicios.
	? Preparación de factura con sus respectivos soportes.	Facturador	FIRMAS: Usuario – Facturador - Profesional que realiza actividad Se anexan sus soportes.
	? Entrega al usuario orden de salida.	Facturador	ORDEN DE SALIDA debidamente diligenciada, con firma y sello del Facturador.
V	Auditoria Precobro.	Auditoria	De facturación de urgencias se envían a auditoria para la revisión de las facturas realizadas
A	Corrección de las facturas con errores.	Personal de facturación	Posterior a la auditoria el sistema de facturación permite la corrección de datos mal digitados para su nueva impresión y envío al cobro.
Elaborado por:		Aprobado por:	

Cuadro 37. Recepción de documentos para la facturación de los servicios

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa:	Proceso Facturación servicios de urgencias	POE No. AF 02 - 01
HOSPITAL EDUARDO SANTOS		Revisión No
Tarea: Recepción de documentos para la facturación de los servicios		Fecha de elaboración
Ejecutor: Facturador		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Toda la documentación solicitada este completa y bien diligenciada.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Recurso humano.		
Principales Actividades ? Solicitar orden de servicios, fotocopia de carné y cédula, numero de historia clínica. ? Verificar que todos estos documentos sean aptos para proceder a su respectiva facturación.		
Cuidados: ? Se analiza toda la documentación suministrada por el Usuario para identificarlo y determinar a quién se debe realizar la facturación del servicio.		
Acciones Correctivas: ? En el caso de que el Usuario no traiga los documentos necesarios, estén incompletos o mal elaborados; se orienta a los usuarios para su corrección y nuevamente aplicar su revisión y proceder a facturar.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 38. Elaboración de recibos de depósito

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Facturación servicios de urgencias	POE No. AF 02 - 02
		Revisión No
Tarea: Elaboración de recibos de deposito		Fecha de elaboración
Ejecutor: Facturador		Fecha de revisión
<p>Resultados Esperados:</p> <p>? El propósito es que el paciente traiga la fotocopia del documento de identificación y carné de afiliación que son soportes fundamentales para el cobro de las facturas.</p>		
<p>Preparación y Materiales Necesarios:</p> <p>? Recibos de depósitos.</p>		
<p>Principales Actividades</p> <p>? Una vez confirmado que el usuario después de haber sido atendido no presenta en el área de facturación los documentos necesarios que lo identifiquen como cotizante o beneficiario de algún régimen de salud; se solicita un valor de acuerdo a las posibilidades del usuario para posteriormente diligenciar la facturación de los servicios prestados.</p> <p>? Una vez entregados estos documentos pendientes junto con el recibo del depósito, se procede a realizar la facturación y la devolución de estos dineros.</p>		
<p>Cuidados:</p> <p>? Al usuario se le recomienda traer la documentación dentro de las 24 horas siguientes a la prestación del servicio; de lo contrario se procederá a realizar la facturación por el valor del deposito.</p>		
<p>Acciones Correctivas:</p> <p>? En el caso que se realice la facturación después del plazo concedido y el paciente se presente con la documentación: El programa de facturación R-fast 6 tiene un modulo para hacer los cambios necesarios y así realizar la facturación de los servicios a la empresa donde esta afiliado.</p>		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 39. Verificar si el usuario se encuentra en la base de datos

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Facturación servicios de urgencias	POE No. AF 02 – 03 Revisión No
Tarea: Verificar si el usuario se encuentra en la base de datos		Fecha de elaboración
Ejecutor: Facturador		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Que el Usuario se encuentre en la base de datos suministrada por las aseguradoras.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? El programa de facturación tiene un modulo para alimentar con las bases de datos suministradas y la posibilidad de verificar si un determinado usuario se encuentra afiliado.		
Principales Actividades ? Con su número de identificación del usuario se busca si se encuentra registrado en la base de datos.		
Cuidados: ? Solicitar el documento correspondiente al usuario que se le prestara el servicio.		
Acciones Correctivas: ? En el caso de buscar con la identificación, que no corresponde al usuario; se solicita el documento correcto para su verificación.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 40. Digitar datos del usuario y servicios a facturar

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Facturación servicios de urgencias	POE No. AF 02 – 04 Revisión No
Tarea: Digitar datos del usuario y servicios a facturar		Fecha de elaboración
Ejecutor: Facturador		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Que toda la información que se digite tanto en los datos del usuario como en los servicios que se van a facturar se registren correctamente.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Programa de facturación R-Fast 6.		
Principales Actividades ? Solicitar orden de servicios, fotocopia de carné y cédula, numero de historia clínica. ? Verificar que todos estos documentos sean aptos para proceder a su respectiva facturación. ? Se selecciona el profesional, centro de producción, y código del servicio que se va a facturar.		
Cuidados: ? Que la información que se digite en este procedimiento debe ser lo mas optimo para que haya una correcta facturación.		
Acciones Correctivas: ? Después de haber identificado la inconsistencia en datos, el programa de facturación cuenta con un modulo para su corrección y procedemos a su impresión.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 41. Preparación de facturas con sus respectivos soportes

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Facturación servicios de urgencias	POE No. AF 02 – 05 Revisión No
Tarea: Preparación de factura con sus respectivos soportes		Fecha de elaboración
Ejecutor: Facturador		Fecha de revisión
<p>Resultados Esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Todos los soportes correspondientes a esta factura sean anexados, para evitar glosas posteriores. ? Las facturas lleven las firmas correspondientes (Usuario, Médico, Facturador). 		
<p>Preparación y Materiales Necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Factura impresa y soportes correspondientes. 		
<p>Principales Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Después de tener la factura impresa se procede hacer firmar del usuario o representante. ? Firma del medico tratante y del Facturador. ? Adjuntar soportes correspondientes a la atención prestada. ? Enviar esta factura al área de auditoria. 		
<p>Cuidados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Verificar que todos los soportes correspondientes a esta factura sean los correctos . 		
<p>Acciones Correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? En caso de que los soportes no correspondan a la factura indicada se los debe ubicar y anexarlos a la misma. 		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 42. Entrega al usuario orden de salida

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Facturación servicios de urgencias	POE No. AF 02 – 06 Revisión No
Tarea: Entrega al usuario orden de salida		Fecha de elaboración
Ejecutor: Facturador		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Que el usuario salga satisfecho por la atención recibida.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Papelería correspondiente a la orden de salida.		
Principales Actividades ? Diligenciar el formato de orden de salida con sus respectivas firmas.		
Cuidados: ? Diligenciar correctamente la orden de salida de cada usuario.		
Acciones Correctivas: ? En caso de un mal diligenciamiento de la orden de salida se procede a anularla y realizar una nueva.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 43. Facturación Servicios Hospitalarios

DIAGRAMA DE FLUJO		Fecha de elaboración:	Proceso No. AF - 03
Nombre del proceso: FACTURACION SERVICIOS HOSPITALARIOS		Fecha de Revisión:	Revisión No.
Responsable: Jefe de facturación		Página: 01 DE 01	
FASE PHVA	TAREA	RESPONSABLE (Ejecutor)	Observaciones (Puntos Importantes)
P	? De acuerdo al listado diario suministrado por el área de hospitalización se prepara la facturación de los pacientes que tienen salida.	Jefe de Facturación	
H	? Admisión de pacientes hospitalizados.	Jefe de Facturación	Apertura de factura.
	? Registrar en la factura todos los servicios que durante el día se van prestando.	Jefe de Facturación	
	? Revisión y facturación.	Jefe de Facturación	
	? Orden de Salida.	Jefe de Facturación	
V	? Comparar que todos los servicios facturados correspondan a sus soportes.	Jefe de Facturación	
A	? Todos los soportes tienen que corresponder al usuario que se le presta el servicio en caso contrario solicitar el soporte correcto.	Jefe de Facturación	
Elaborado por:		Aprobado por:	

Cuadro 44. Admisión de pacientes hospitalizados

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTÁNDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Facturación Servicios Hospitalarios	POE No. AF 03 – 01
		Revisión No
Tarea: Admisión de pacientes hospitalizados		Fecha de elaboración
Ejecutor: Auxiliar Facturación		Fecha de revisión
<p>Resultados Esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Las hojas de admisión (ingreso) de los pacientes hospitalizados se suministren en su totalidad al área de facturación. 		
<p>Preparación y Materiales Necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Equipo de computo. ? Programa de facturación. ? Hoja de admisión de pacientes hospitalizados. 		
<p>Principales Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Recepcionar todas admisiones de los pacientes hospitalizados. ? Dar el ingreso en el programa de facturación digitando la información en todos sus campos. 		
<p>Cuidados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Direccionar a la aseguradora que va a ser responsable del pago por esta atención. ? Admitir correctamente al usuario en la fecha de ingreso a este servicio. 		
<p>Acciones Correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Se elimina el ingreso y se crea un nuevo. 		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 45. Registrar en la factura servicios que durante el día se van prestando

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTÁNDAR		
Nombre de la empresa:	Proceso	POE No.
HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Facturación Servicios Hospitalarios	AF 03 – 02
		Revisión No
Tarea: Registrar en la factura todos los servicios que durante el día se van prestando		Fecha de elaboración
Ejecutor: Auxiliar Facturación		Fecha de revisión
<p>Resultados Esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Todos los soportes de los servicios que se prestan sean entregados a nuestra área. ? Todos los soportes de los servicios prestados sean debidamente diligenciados. ? Llevar un registro actualizado de los servicios. 		
<p>Preparación y Materiales Necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Equipo de computo. ? Programa de facturación. ? Soportes de los servicios prestados. 		
<p>Principales Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Recepcionar todos los soportes de los servicios prestados. ? Facturar los servicios que se van prestando durante su permanencia en el área de hospitalización. 		
<p>Cuidados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Facturar los servicios que se le presten al usuario teniendo en cuenta los soportes recepcionados. 		
<p>Acciones Correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Se revisa que todos los servicios facturados correspondan a las órdenes de servicios prestados. 		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 46. Revisión y facturación

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTÁNDAR		
Nombre de la empresa:	Proceso	POE No.
HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Facturación Servicios Hospitalarios	AF 03 – 03
		Revisión No
Tarea:		Fecha de elaboración
Revisión y facturación		
Ejecutor:		Fecha de revisión
Auxiliar Facturación		
Resultados Esperados:		
? Todos los servicios que se presten se facturen.		
Preparación y Materiales Necesarios:		
? Equipo de computo.		
? Programa de facturación.		
? Soportes.		
Principales Actividades		
? Solicitar al usuario fotocopia del carné de afiliación y documento de identificación.		
? Revisión de los datos que están en la admisión del paciente hospitalizado.		
? Informar al usuario del valor total de la atención y su correspondiente copago.		
? En caso de acuerdo de pago por el valor a cancelar por el usuario se remite a atención al usuario.		
? Se adjunta a la factura el acuerdo de pago o justificación de la exoneración del mismo.		
? Se realiza recibo de caja por el valor del copago.		
? Se imprime la factura y se hace firmar del paciente o acompañante.		
? Se adjunta a la factura todos sus soportes correspondientes.		
? Se envía esta factura al área de auditoria.		
Cuidados:		
? Adjuntar todos sus soportes correspondientes.		
Acciones Correctivas:		
? Se revisa que todos los soportes correspondientes a esta factura. En caso de algún faltante se solicita soporte a la secretaria cínica.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 47. Entrega al usuario orden de salida

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa:	Proceso	POE No.
HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Facturación Servicios Hospitalarios	AF 03 – 04
		Revisión No
Tarea: Entrega al usuario orden de salida		Fecha de elaboración
Ejecutor: Auxiliar de Facturación		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Que el usuario salga satisfecho por la atención recibida.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Papelería correspondiente a la orden de salida.		
Principales Actividades ? Diligenciar el formato de orden de salida con sus respectivas firmas.		
Cuidados: ? Diligenciar correctamente la orden de salida de cada usuario.		
Acciones Correctivas: ? En caso de un mal diligenciamiento de la orden de salida se procede a anularla y realizar una nueva.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 48. Preparación cuentas de cobro

DIAGRAMA DE FLUJO		Fecha de elaboración:	Proceso No. AF - 04
Nombre del proceso: PREPARACION CUENTAS DE COBRO		Fecha de Revisión:	Revisión No.
Responsable: FACTURADOR		Página: 01 DE 01	
FASE PHVA	TAREA	RESPONSABLE (Ejecutor)	Observaciones (Puntos Importantes)
P	? Contratación con las diferentes aseguradoras de salud.	Gerencia	De acuerdo a la contratación que se realice con las diferentes aseguradoras se elabora y se organizan las facturas.
H	? Recepción de facturas de las diferentes áreas de control	Facturador	<p>Revisión de las facturas para determinar si están elaboradas correctamente.</p> <p>Se realiza una auditoria de servicios ambulatorios.</p> <p>El Hospital cuenta con un archivo donde se encuentran todas las facturas y cuentas de cobro que se entregan a las aseguradoras.</p> <p>Se genera relación por cada contrato.</p> <p>Cuando exista algún faltante se procede a la ubicación en las diferentes áreas para adjuntarlas.</p>
	? Selección de facturas por centros de producción para ser firmadas por el responsable.	Facturador	
	? Revisión de facturas, separación por fechas, contratos.	Facturador	
	? Separación de la copia de factura para archivo hospitalario del área.	Facturador	
	? Impresión de relaciones diarias (cuentas de cobro).		
	? Adjuntar las facturas correspondientes a la relación.	Facturador	
	? Archivar la facturación para el cobro.	Facturador	
	? Cuenta de cobro mensual.	Facturador Jefe de Facturación	
V	? Auditoria precobro	Auditoria	En los servicios de urgencias y hospitalización se realizan en auditoria y ambulatorios en facturación.
A	? Corrección de las facturas con errores	Personal de facturación	Posterior a la auditoria el sistema de facturación permite la corrección de datos mal digitados para su nueva impresión y envío al cobro.
Elaborado por:		Aprobado por:	

Cuadro 49. Recepción de facturas de las diferentes áreas de control

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Preparación de cuentas de cobro	POE No. AF 04 – 01
		Revisión No
Tarea: Recepción de facturas de las diferentes áreas de control		Fecha de elaboración
Ejecutor: Facturador		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Todas las áreas de control entreguen en su totalidad las facturas.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Estantería.		
Principales Actividades ? Recepcionar las facturas que las diferentes áreas nos entregan y las ubicamos en los estantes.		
Cuidados: ? Colocar las facturas en su respectivo orden.		
Acciones Correctivas: ? Si se colocó las facturas en un sitio que no corresponde al señalado se debe hacer la corrección lo más pronto posible.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 50. Selección de facturas por centros de producción

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa:	Proceso	POE No.
HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Preparación de cuentas de cobro	AF 04 – 02
		Revisión No
Tarea: Selección de facturas por centros de producción para ser firmadas por el responsable del servicio prestado (exámenes de apoyo diagnostico)		Fecha de elaboración
Ejecutor: Facturador		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Todas las facturas que se envían para tal fin se encuentren en su totalidad con sus correspondientes firmas.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Facturas.		
Principales Actividades ? Seleccionar las facturas por centro de producción. ? Entregar a los diferentes centros, las facturas para que sean firmadas. ? Recepcionar estas facturas y ubicarlas en los estantes.		
Cuidados: ? Revisar que todas estas facturas se encuentren con su correspondiente firma.		
Acciones Correctivas: ? En el caso de faltar algún dato se debe proceder a su respectiva revisión y posterior corrección.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 51. Revisión de facturas, separación por fechas, contratos

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa:	Proceso	POE No.
HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Preparación de cuentas de cobro	AF 04- 03
		Revisión No
Tarea: Revisión de facturas, separación por fechas, contratos		Fecha de elaboración
Ejecutor: Facturador		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Tanto la revisión, selección por fechas y contratos de las facturas, se realice correctamente.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Facturas y recurso humano.		
Principales Actividades ? Se realiza una previa revisión de estas facturas teniendo en cuenta los soportes correspondientes y contratación. ? Las facturas se las selecciona por fecha de facturación de los servicios. ? De las facturas de cada fecha seleccionada se procede a separarlas por empresas y contratos.		
Cuidados: ? Que esta revisión y selección de facturas se realice teniendo en cuenta los parámetros anteriormente mencionado.		
Acciones Correctivas: ? En caso de seleccionar erróneamente las facturas, se procede a su correcta ubicación de las mismas.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 52. Separación de la copia de factura para archivo hospitalario del área

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Preparación de cuentas de cobro	POE No. AF 04 – 04
		Revisión No
Tarea: Separación de la copia de factura para archivo hospitalario del área		Fecha de elaboración
Ejecutor: Facturador		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Toda factura esté con sus soportes y su correspondiente copia de la misma.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Facturas.		
Principales Actividades ? Desprender la copia de las facturas correspondientes a la atención. ? Archivar estas copias de acuerdo a cada contrato.		
Cuidados: ? Tener en cuenta que todas las facturas tengan su copia para su posterior archivo.		
Acciones Correctivas: ? En caso de no tenerla se imprime una copia.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 53. Impresión de relaciones diarias

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa:	Proceso	POE No.
HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Preparación de cuentas de cobro	AF 04 – 05
		Revisión No
Tarea: Impresión de relaciones diarias (cuentas de cobro)		Fecha de elaboración
Ejecutor: Facturador		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Se imprima la relación de facturas teniendo en cuenta el parámetro de fecha requerida y el contrato de cada empresa.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Programa de facturación R-fast 6.		
Principales Actividades ? Se imprime las relaciones de facturas teniendo en cuenta parámetros requeridos.		
Cuidados: ? Parametrizar la relación a imprimir correctamente.		
Acciones Correctivas: ? Este modulo tiene la opción de volver a parametrizar los datos que necesitemos.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 54. Adjuntar las facturas correspondientes a la relación

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Preparación de cuentas de cobro	POE No. AF 04 – 06 Revisión No
Tarea: Adjuntar las facturas correspondientes a la relación		Fecha de elaboración
Ejecutor: Facturador		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Todas las facturas que se han recepcionado de las diferentes áreas se encuentren en su totalidad para adjuntarlas a cada relación.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Relación previa. ? Facturas.		
Principales Actividades ? Se adjunta las facturas de acuerdo a la relación de cada uno de los contratos.		
Cuidados: ? Se debe adjuntar de acuerdo al número de factura correspondiente y al centro de producción.		
Acciones Correctivas: ? Después de haber captado la inconsistencia entre factura y relación; se procede a ubicarla correctamente.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 55. Archivar la facturación para el cobro

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Preparación de cuentas de cobro	POE No. AF 04 – 07 Revisión No
Tarea: Archivar la facturación para el cobro		Fecha de elaboración
Ejecutor: Facturador		Fecha de revisión
<p>Resultados Esperados:</p> <p>? Todas los documentos que se van a archivar correspondiente a cada relación diaria de facturación con sus soportes se archiven correctamente y en su totalidad de acuerdo a los diferentes contratos.</p>		
<p>Preparación y Materiales Necesarios:</p> <p>? Se perfora y se legaja las relaciones y sus correspondientes soportes, organizados por cada día.</p>		
<p>Principales Actividades</p> <p>? Se organiza los paquetes diarios (relación con sus soportes correspondientes) teniendo en cuenta las diferentes empresas y contratos y se procede a archivarlos.</p>		
<p>Cuidados:</p> <p>? Archivar los documentos de acuerdo a los diferentes contratos.</p>		
<p>Acciones Correctivas:</p> <p>? En el caso de archivar incorrectamente se procede a la ubicación del contrato y su respectivo archivo.</p>		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 56. Cuenta de cobro mensual

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Preparación de cuentas de cobro	POE No. AF 04 – 08 Revisión No
Tarea: Cuenta de cobro mensual		Fecha de elaboración
Ejecutor: Auxiliar de Facturación		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Que el valor de la cuenta de cobro coincida con los soportes que en la misma se adjuntan.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Relación mensual de los servicios prestados, de las diferentes empresas y contratos.		
Principales Actividades ? Se genera un informe mensual de los servicios prestados, a las diferentes empresas teniendo en cuenta sus contratos. ? Se elabora la cuenta de cobro teniendo en cuenta los requisitos y normas exigidos por la DIAN.		
Cuidados: ? Realizar la cuenta de cobro con sus datos completos y correctos teniendo en cuenta el valor, fecha de prestación del servicio, fecha de expedición de la cuenta de cobro con su firma del representante legal.		
Acciones Correctivas: ? En caso de error, elaboración de nueva cuenta de cobro con sus datos correctos.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 57. Arqueo de caja y consignación

DIAGRAMA DE FLUJO		Fecha de elaboración:	Proceso No. AF - 05
Nombre del proceso: ARQUEO DE CAJA Y CONSIGNACION		Fecha de Revisión:	Revisión No.
Responsable: CAJERO		Página: 01 DE 01	
FASE PHVA	TAREA	RESPONSABLE (Ejecutor)	Observaciones (Puntos Importantes)
P	? Se recaudan dineros por el pago de los servicios prestados.	Cajero	Se recauda dinero por cancelación de copagos y servicios particulares; realizando recibos de caja.
H	? Imprimir el arqueo de caja del sistema indicando el parámetro de fecha (señala el valor por cada uno de los cajeros).	Cajero	El arqueo de caja se lo realiza del día anterior a la consignación.
	? Cuadre entre los recibos de caja y el informe del sistema.	Cajero	El valor del informe del sistema deberá ser igual a suma de los recibos elaborados.
	? Elaboración y traslado al banco para la consignación de los dineros recaudados.	Cajero	
V	? La suma de los recibos de caja y el cuadro de caja impreso por el sistema sean iguales.	Cajero	El responsable (cajero) verifica que la suma de los recibos de caja de cada facturador coincida con la relación impresa del cuadro de caja.
A	? El Facturador entrega los dineros recaudados al responsable (cajero) reduciendo el margen de error a un 0%.	Cajero y Facturadores	
Elaborado por:		Aprobado por:	

Cuadro 58. Imprimir arqueo de caja del sistema indicando el parámetro de fecha

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTÁNDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Arqueo de caja y consignación	POE No. AF 05 – 01
		Revisión No
Tarea: Imprimir el arqueo de caja del sistema indicando el parámetro de fecha (señala el valor por cada uno de los cajeros)		Fecha de elaboración
Ejecutor: Cajero		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? La relación del cuadro de caja que se imprima del sistema de facturación, sea de la fecha correspondiente al arqueo de caja.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Relación impresa del arqueo de caja.		
Principales Actividades ? Del programa de facturación se activa el modulo generación de informes, Informes financieros, arqueo de caja; señalando los parámetros correspondientes a este informe. ? Se procede a dar la orden para la impresión de este informe.		
Cuidados: ? Patrametrizar el informe correctamente.		
Acciones Correctivas: ? En caso de error se parametriza correctamente y se vuelve a imprimir.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 59. Cuadre entre los recibos de caja y el informe del sistema

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTÁNDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Arqueo de caja y consignación	POE No. AF 05 – 02
		Revisión No
Tarea: Cuadre entre los recibos de caja y el informe del sistema		Fecha de elaboración
Ejecutor: Cajero		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? El valor de la suma de los recibos elaborados sea el mismo al del informe del sistema.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Relación impresa del informe del arqueo de caja. ? Recibos de caja. ? Sumadora.		
Principales Actividades ? Se suman los recibos de caja por cada uno de los cajeros. ? Se compara el valor de los recibos de caja y del informe del sistema. ? Se recauda el dinero correspondiente al cuadre.		
Cuidados: ? El dinero que se recauda debe ser igual al valor de los recibos de caja y a la relación impresa del sistema		
Acciones Correctivas: ? Verificar nuevamente la suma de los recibos de caja y el dinero recaudado.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 60. Elaboración y traslado al banco para la consignación de los dineros recaudados

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTÁNDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Arqueo de caja y consignación	POE No. AF 05 – 03
		Revisión No
Tarea: Elaboración y traslado al banco para la consignación de los dineros recaudados		Fecha de elaboración
Ejecutor: Cajero		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? El valor que se registra en la consignación corresponda al cuadre realizado de ese día.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Consignación. ? Dineros recaudados.		
Principales Actividades ? Se elabora la consignación del día (el valor del dinero recaudado de todos los cajeros). ? El responsable se traslada al banco para realizar la correspondiente consignación a la cuenta del hospital.		
Cuidados: ? Diligenciar correctamente la consignación. ? La consignación deben tener su correspondiente sello del banco.		
Acciones Correctivas: ? Se diligencia nuevamente la consignación.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 61. Recibo oficial y boletín diario de caja

DIAGRAMA DE FLUJO		Fecha de elaboración:	Proceso No. AF - 06
Nombre del proceso: RECIBO OFICIAL Y BOLETÍN DIARIO DE CAJA		Fecha de Revisión:	Revisión No.
Responsable: CAJERO			Página: 01 DE 01
FASE PHVA	TAREA	RESPONSABLE (Ejecutor)	Observaciones (Puntos Importantes)
P	?	Cajero	
H	? Elaboración de recibo oficial de caja (cuadre de caja).	Cajero	Se realiza la sumatoria de todos los recibos oficiales.
	? Elaboración de recibos oficiales correspondiente a los valores consignados con cheques.	Cajero	
	? Elaboración del boletín diario de caja.	Cajero	
V	? Datos recibidos a través de contaduría.	Cajero	
A	? Se corrige en el sistema y se vuelve a imprimir.	Cajero y Facturadores	
Elaborado por:		Aprobado por:	

Cuadro 62. Elaboración de recibo oficial de caja

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTÁNDAR		
Nombre de la empresa:	Proceso	POE No.
HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Recibo oficial y boletín diario de caja	AF 06 – 01
		Revisión No
Tarea: Elaboración de recibo oficial de caja (cuadre de caja)		Fecha de elaboración
Ejecutor: Cajero		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Que el total de los valores de los servicios sea igual al valor de la consignación.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Talonarios de los recibos de caja. ? Computadora. ? Impresora. ? Papelería.		
Principales Actividades ? Se suma los valores por servicios. ? Cuando hay cuadre se pasa al sistema en Excel para la elaboración del recibo oficial.		
Cuidados: ? En la elaboración del recibo oficial hay que tener en cuenta el consecutivo. ? Registrar correctamente los valores en las casillas respectivas.		
Acciones Correctivas: ? En caso de error se debe reorganizar el consecutivo y volver a imprimir.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 63. Elaboración de recibos oficiales correspondientes a los valores consignados con cheques

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTÁNDAR		
Nombre de la empresa:	Proceso	POE No.
HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Recibo oficial y boletín diario de caja	AF 06 – 02
		Revisión No
Tarea: Elaboración de recibos oficiales correspondientes a los valores consignados con cheques		Fecha de elaboración
Ejecutor: Cajero		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Que los valores suministrados por contaduría sean los correctos.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Computadora. ? Impresora. ? Papelería.		
Principales Actividades ? se trasladan los valores de los recibos oficiales totalizando los diferentes servicios.		
Cuidados: ? se debe tener en cuenta que coincida el total del boletín con el total de los recibos.		
Acciones Correctivas: ? en caso de error se debe ingresar los valores que faltan y volver a imprimir.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 64. Elaboración del boletín diario de caja

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTÁNDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Recibo oficial y boletín diario de caja	POE No. AF 06 – 03
		Revisión No
Tarea: Elaboración del boletín diario de caja	Fecha de elaboración	
Ejecutor: Cajero	Fecha de revisión	
Resultados Esperados: ? Que estén registrados y contabilizados todos los ingresos del día.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Computadora. ? Impresora. ? Papelería.		
Principales Actividades ? se trasladan los valores por servicios totalizando los recibos oficiales.		
Cuidados: ? Que coincida los totales de los recibos oficiales con el boletín.		
Acciones Correctivas: ? en caso de error se debe reorganizar y volver a imprimir.		
Elaborado por:	Aprobado por:	

Cuadro 65. Libro de caja

DIAGRAMA DE FLUJO		Fecha de elaboración:	Proceso No. AF - 07
Nombre del proceso: LIBRO DE CAJA		Fecha de Revisión:	Revisión No.
Responsable: CAJERO			Página: 01 DE 01
FASE PHV A	TAREA	RESPONSABLE (Ejecutor)	Observaciones (Puntos Importantes)
P	? Registrar los ingresos en bancos de cada mes.	Cajero	
H	? Traslado de los valores de cada recibo de caja al libro.	Cajero	
V	? Que los datos de los recibos oficiales estén bien diligenciados.	Cajero	
A	? Al momento de existir alguna anomalía se corrige en el sistema y se vuelve a imprimir.	Cajero	
Elaborado por:		Aprobado por:	

Cuadro 66. Traslado de los valores de cada recibo de caja al libro

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTÁNDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Libro de caja	POE No. AF 07 – 01
		Revisión No
Tarea: Traslado de los valores de cada recibo de caja al libro		Fecha de elaboración
Ejecutor: Cajero		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Que estén registrados y contabilizados todos los ingresos del día.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Computadora. ? Impresora. ? Papelería.		
Principales Actividades ? Se trasladan los valores discriminando los servicios de cada recibo oficial. ? Al final del mes se totaliza y se imprime.		
Cuidados: ? Trasladar correctamente los valores de cada recibo.		
Acciones Correctivas: ? En caso de error se debe reorganizar y volver a imprimir.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 67. Generación de archivos planos RIPS

DIAGRAMA DE FLUJO		Fecha de elaboración:	Proceso No. AF - 08
Nombre del proceso: GENERACIÓN DE ARCHIVOS PLANOS RIPS		Fecha de Revisión:	Revisión No.
Responsable: Jefe de Facturación			Página: 01 DE 01
FASE PHVA	TAREA	RESPONSABLE (Ejecutor)	Observaciones (Puntos Importantes)
P	? La información que se requiera para la generación de los archivos planos este digitada completa y correctamente.	Jefe de Facturación	Se genera un reporte de inconsistencias y de haberlas se procede a su corrección
H	? Crear en mi PC una carpeta principal y otras secundarios.	Jefe de Facturación	
	? Generar del programa de facturación los RIPS y enviarlos a sus respectivas carpetas.	Jefe de Facturación	
	? Validar RIPS.	Jefe de Facturación	
	? Grabar archivos en disquetes o en CD.	Jefe de Facturación	
V	? Contamos con un validador que indica las inconsistencias.	Jefe de Facturación	
A	? El validador tiene la opción de corregir las inconsistencias.	Jefe de Facturación	
Elaborado por:		Aprobado por:	

Cuadro 68. Crear en mi PC una carpeta principal y otras secundarias

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTÁNDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Generación de archivos planos RIPS	POE No. AF 08 – 01
		Revisión No
Tarea: Crear en mi PC una carpeta principal y otras secundarias	Fecha de elaboración	
Ejecutor: Auxiliar de Facturación	Fecha de revisión	
Resultados Esperados: ? Mediante la creación de estas carpetas y subcarpetas facilita la generación de los RIPS y ser copiados en cada una de ellas.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Equipo de computo. ? Resumen consolidado de las empresas que se les presto el servicio.		
Principales Actividades ? Se crea una carpeta principal señalando el año que se presta el servicio, otra subcarpeta señalando el mes, y otras el nombre de la empresa a quien se le envía los RIPS.		
Cuidados: ? Crear correctamente los nombres de las empresas que se le enviaran sus respectivos RIPS.		
Acciones Correctivas: ? En caso de digitar mal el nombre de la empresa se procede a su corrección.		
Elaborado por:	Aprobado por:	

Cuadro 69. Generar del programa de facturación los RIPS y enviarlos a sus respectivas carpetas

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTÁNDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Generación de archivos planos RIPS	POE No. AF 08 – 02
		Revisión No
Tarea: Generar del programa de facturación los RIPS y enviarlos a sus respectivas carpetas		Fecha de elaboración
Ejecutor: Auxiliar de Facturación		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Los RIPS que se generen estén bien parametrizados y se envíe a la carpeta correspondiente.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Equipo de computo. ? Programa R-fast.		
Principales Actividades ? El programa de facturación R_fast tiene un modulo que realiza la generación de los RIPS y contiene varios ítem para parametrizar el informe y opción a enviarlo a las carpetas anteriormente señaladas.		
Cuidados: ? Que la parametrización este correcta.		
Acciones Correctivas: ? Se elimina los archivos copiados y nuevamente se genera los RIPS.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 70. Validar RIPS

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTÁNDAR		
Nombre de la empresa:	Proceso	POE No.
HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Generación de archivos planos RIPS	AF 08 – 03
		Revisión No
Tarea:	Fecha de elaboración	
Validar RIPS		
Ejecutor:	Fecha de revisión	
Auxiliar de Facturación		
<p>Resultados Esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Enviar sin inconsistencias los RIPS en medios magnéticos a las diferentes aseguradoras. 		
<p>Preparación y Materiales Necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Equipo de computo. ? Programa de Validación de RIPS. 		
<p>Principales Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Se validan los archivos que están en cada una de las carpetas utilizando el validador de RIPS. ? En caso de haber inconsistencias en ellos, se procede a su corrección mediante la ayuda del programa que nos identifica el archivo y las columnas que están en error. ? También utilizamos como ayuda la resolución numero 03374 de 2000 (reglamentación de los datos básicos que se deben reportar los prestadores de salud). 		
<p>Cuidados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Enviar el RIPS con su respectiva validación. 		
<p>Acciones Correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? En caso de haber glosas de estos RIPS; se procede a corregir según las necesidades de las aseguradoras. 		
Elaborado por:	Aprobado por:	

Cuadro 71. Grabar archivos en disquetes o en CD

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTÁNDAR		
Nombre de la empresa:	Proceso	POE No.
HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Generación de archivos planos RIPS	AF 08 – 04
		Revisión No
Tarea:		Fecha de elaboración
Grabar archivos en disquetes o en CD		
Ejecutor:		Fecha de revisión
Auxiliar de Facturación		
<p>Resultados Esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Que la información gravada en los medios magnéticos como CD o Disquetes correspondan a cada una de las aseguradoras a las que se van a enviar las cuentas con su información esta completa. 		
<p>Preparación y Materiales Necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Equipo de computo. ? CD y/o Disquetes. ? Marcador. 		
<p>Principales Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Se rotula cada uno de los CD o Disquetes de acuerdo a datos ya establecidos. ? Se procede a grabar los archivos RIPS, teniendo en cuenta el nombre de la aseguradora a quien vamos a enviar la información. 		
<p>Cuidados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Grabar la información correspondiente a cada una de las aseguradoras. 		
<p>Acciones Correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Se borra la información incorrecta y se procede a copiar la información correspondiente a la empresa correcta. 		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 72. Corrección de facturas auditadas

DIAGRAMA DE FLUJO		Fecha de elaboración:	Proceso No. AF - 09
Nombre del proceso: CORRECCIÓN DE FACTURAS AUDITADAS		Fecha de Revisión:	Revisión No.
Responsable: Jefe de Facturación			Página: 01 DE 01
FASE PHVA	TAREA	RESPONSABLE (Ejecutor)	Observaciones (Puntos Importantes)
P	? De acuerdo a la previa auditoria de los servicios facturados se corrigen las inconsistencias.	Jefe de Facturación	
H	? Análisis de la factura a corregir para determinar si existe error.	Jefe de Facturación	Cuando si se puede aumentar o remplazar procedimientos. En el caso de que en dicha factura no se pueda aumentar y cambiar procedimientos dentro de la misma factura.
	? Corrección de facturas.	Jefe de Facturación	
	? Anulación de factura y elaboración de una nueva.	Jefe de Facturación	
	? Envío al área pertinente para su organización y cobro.	Jefe de Facturación	
V	? Auditoria.	Auditora	
A	? Corrección pertinente.	Jefe de Facturación	
Elaborado por:		Aprobado por:	

Cuadro 73. Análisis de la factura a corregir para determinar si existe error

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTÁNDAR		
Nombre de la empresa:	Proceso	POE No.
HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Corrección de facturas auditadas	AF 09 – 01
		Revisión No
Tarea: Análisis de la factura a corregir para determinar si existe error		Fecha de elaboración
Ejecutor: auxiliar de facturación		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Que de este análisis resulte el menor numero de facturas que se deban corregir.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Equipo de computo. ? Programa de facturación. ? Factura.		
Principales Actividades ? Se analiza cada una de las facturas que lleguen a nuestra área para su posible corrección. ? Se corrigen las facturas que estén con inconsistencias. ? Las facturas que no da lugar para su corrección se analizan con auditoria y el apoyo de documentos para determinar si se corrigen o quedan igual.		
Cuidados: ? Teniendo en cuenta el análisis de auditoria, también las revisamos y se define su corrección o no.		
Acciones Correctivas: ? Mediante el análisis se determina la posibilidad de corregir o no.		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 74. Corrección de facturas

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTÁNDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso Corrección de facturas auditadas	POE No. AF 09 – 02
		Revisión No
Tarea: Corrección de Facturas		Fecha de elaboración
Ejecutor: auxiliar de facturación		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? Que su corrección sea efectiva para así enviar las cuentas con el mínimo de errores y así evitar glosas.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Equipo de computo. ? Programa de facturación. ? Factura.		
Principales Actividades ? En el programa de facturación se activa el modulo para realizar las correcciones. ? Se señala el número de factura. ? Se verifica que el número de la factura, corresponda a la que se va a corregir. ? Se procede a realizar la corrección pertinente. ? Se grava los datos que se han corregido.		
Cuidados: ? Que las correcciones que se deban realizar en las facturas sean las señaladas por auditoria.		
Acciones Correctivas:		
Elaborado por:		Aprobado por:

Cuadro 75. Anulación de factura y elaboración de una nueva

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTÁNDAR		
Nombre de la empresa: HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Proceso corrección de facturas auditadas	POE No. AF 09 – 03
		Revisión No
Tarea: Anulación de factura y elaboración de una nueva.	Fecha de elaboración	
Ejecutor: Auxiliar de facturación	Fecha de revisión	
<p>Resultados Esperados:</p> <p>? De esta manera las cuentas por servicios que se entregan a las aseguradoras, tengan un mínimo de glosa.</p>		
<p>Preparación y Materiales Necesarios:</p> <p>? Equipo de computo.</p> <p>? Programa de facturación.</p> <p>? Factura.</p>		
<p>Principales Actividades</p> <p>En el caso de que en dicha factura no se pueda aumentar y cambiar procedimientos dentro de la misma factura:</p> <p>? Se las selecciona y se envían al área autorizada para su anulación.</p> <p>? Se procede a realizar una nueva factura con todos los servicios prestados teniendo en cuenta las observaciones para su corrección.</p>		
<p>Cuidados:</p> <p>? Realizar la nueva factura con todos los servicios prestados y teniendo en cuenta las observaciones hechas por auditoria.</p>		
<p>Acciones Correctivas:</p>		
Elaborado por:	Aprobado por:	

Cuadro 76. Envío al área pertinente para su organización y cobro

PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTÁNDAR		
Nombre de la empresa:	Proceso	POE No.
HOSPITAL EDUARDO SANTOS	Corrección de facturas auditadas	AF 09 – 04
		Revisión No
Tarea: Envío al área pertinente para su organización y cobro		Fecha de elaboración
Ejecutor: auxiliar de facturación		Fecha de revisión
Resultados Esperados: ? La factura realizada nuevamente o las que se corrigieron estén sin inconsistencias.		
Preparación y Materiales Necesarios: ? Equipo de computo. ? Programa de facturación. ? Factura.		
Principales Actividades ? Posterior a las correcciones o facturación nueva se envían estas facturas al área de auditoria para su organización y presentación de la cuenta de cobro a las aseguradoras.		
Cuidados: ? Las facturas que se envíen al área de auditoria para su organización se encuentren con sus soportes correspondientes.		
Acciones Correctivas: ? Al momento de faltar algún soporte en las facturas se debe anexarlo inmediatamente para que no haya ningún tipo de confusiones mas tarde.		
Elaborado por:		Aprobado por:

5.8 FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

Figura 9. Facturación servicios ambulatorios

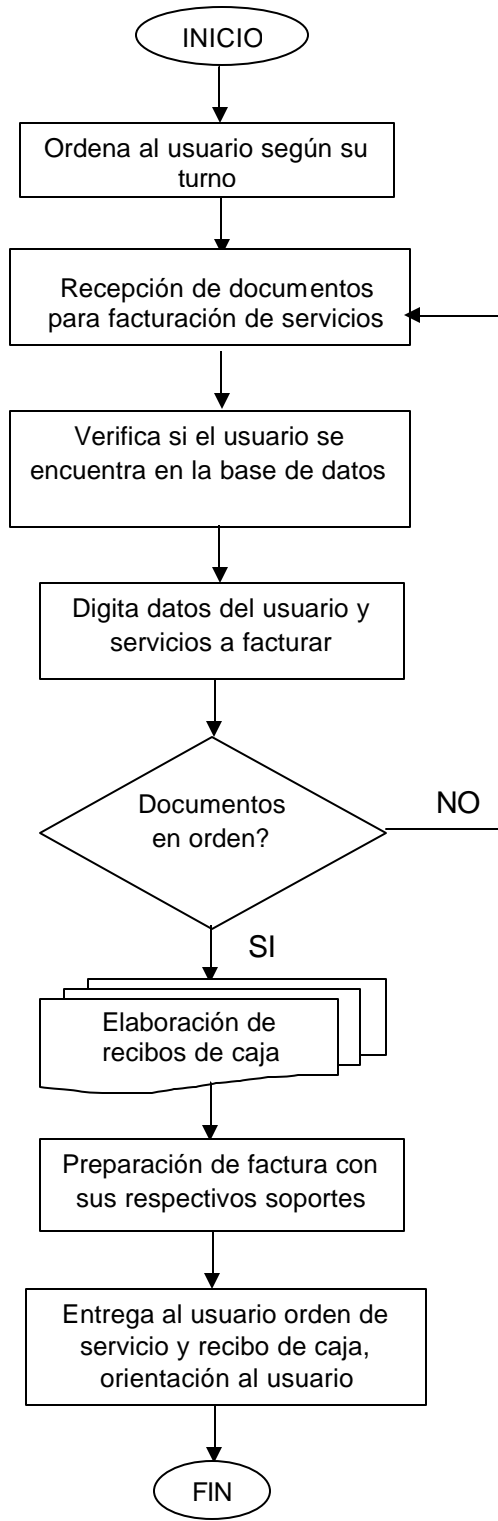


Figura 10. Acturación servicios urgencias

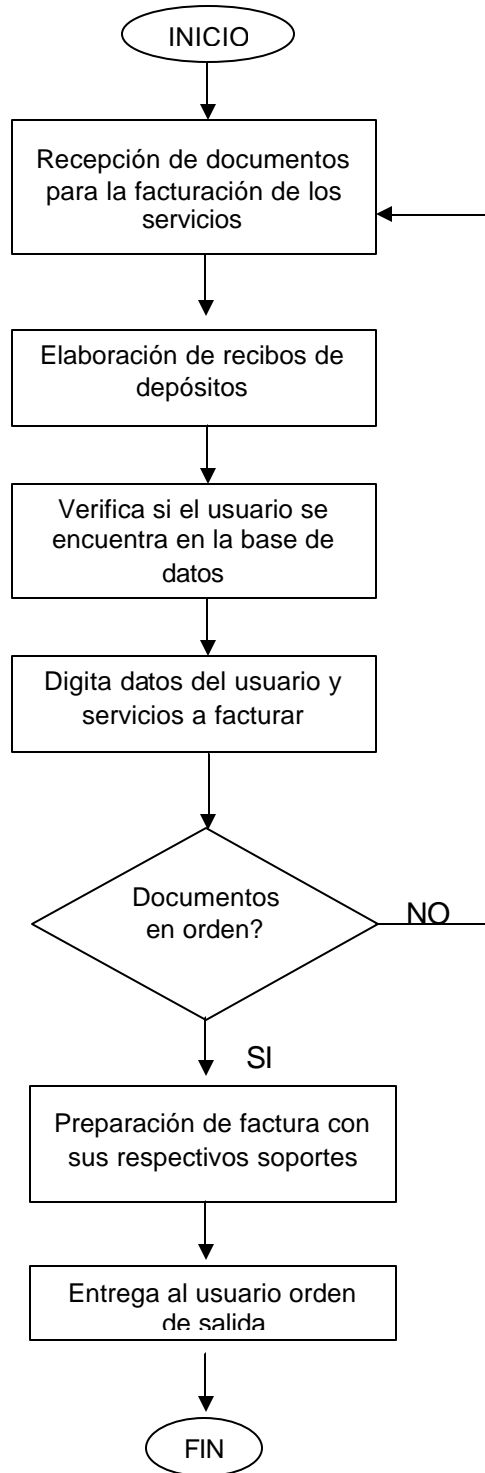


Figura 11. Facturación servicios hospitalarios

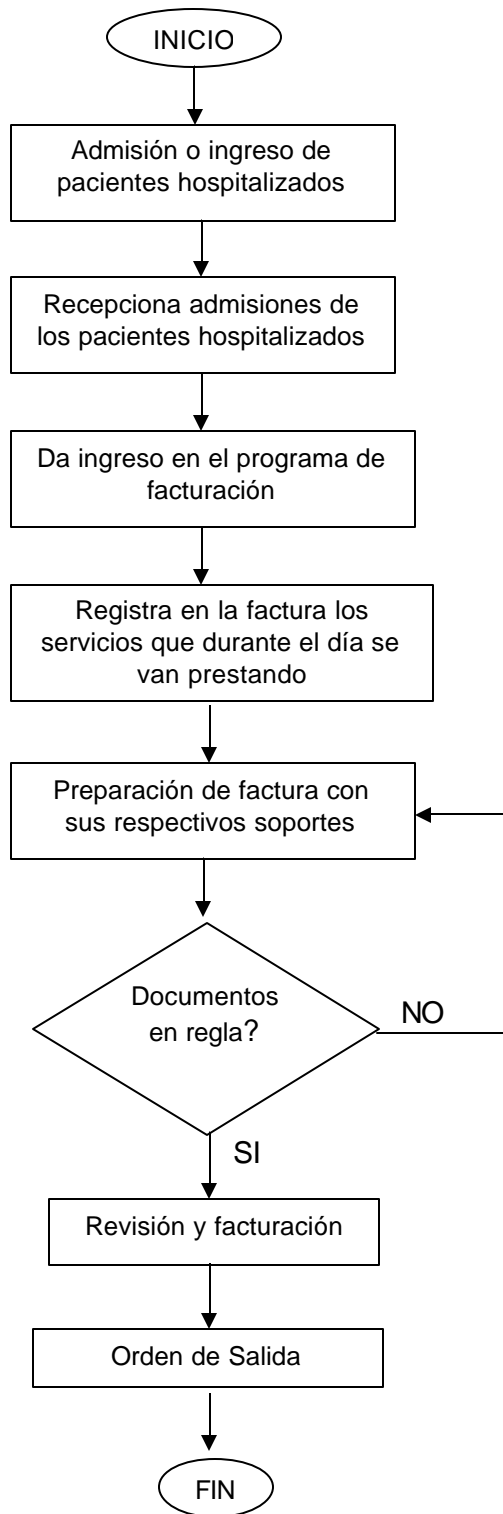


Figura 12. Preparación de cuentas de cobro

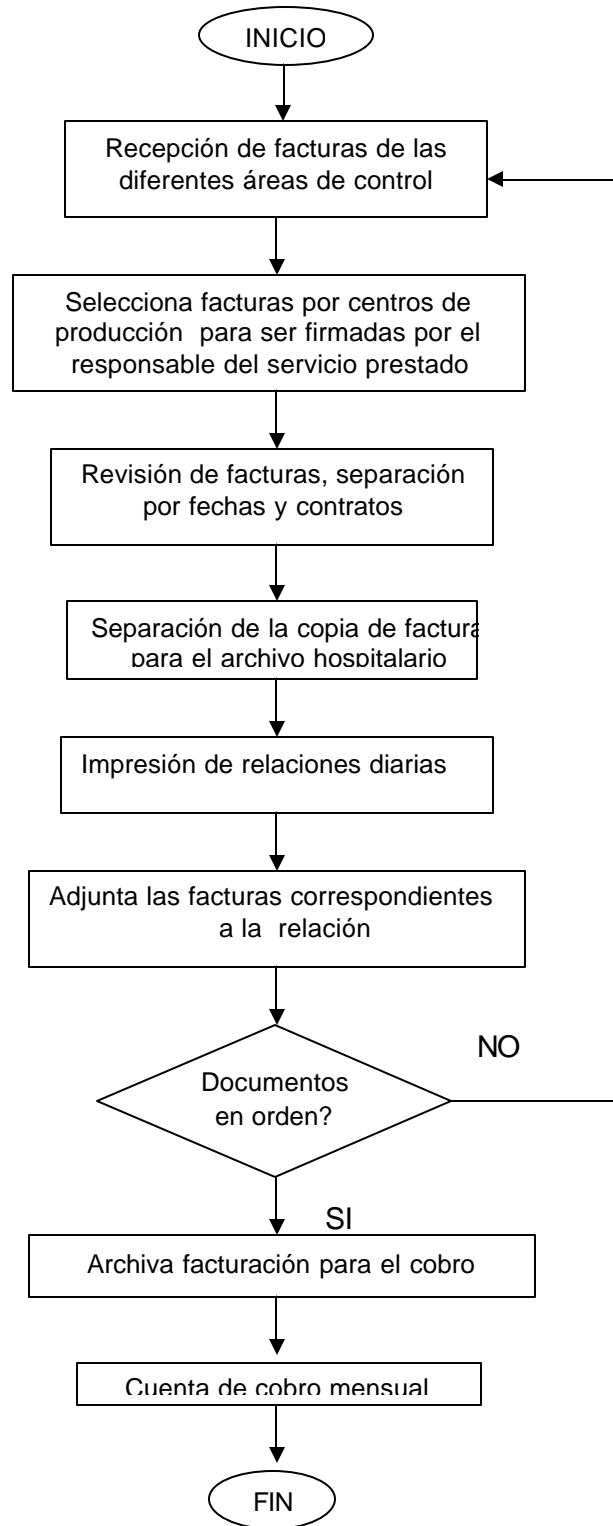


Figura 13. Arqueo de caja y consignación

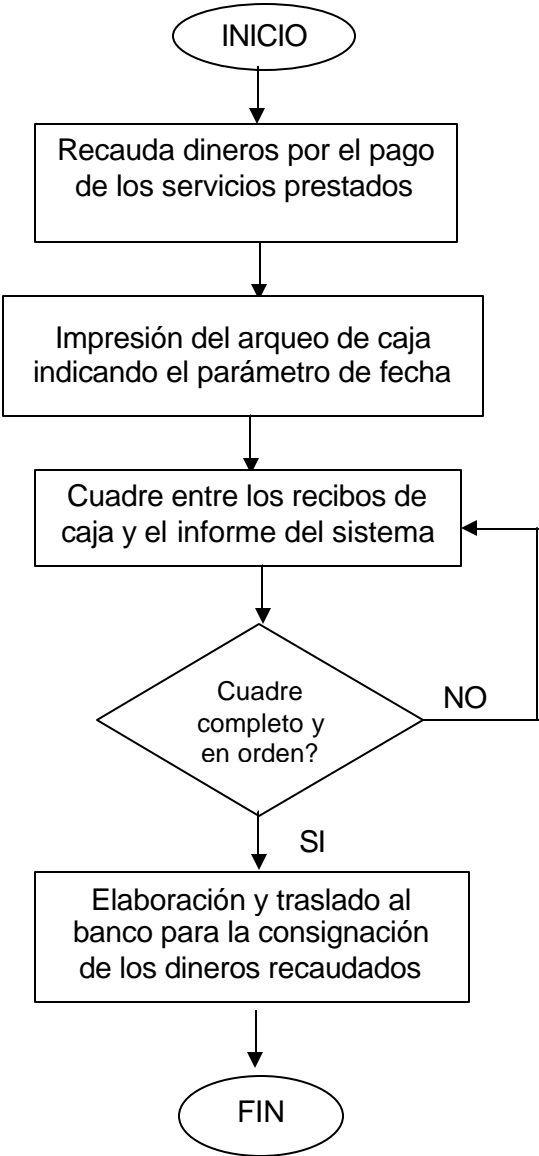


Figura14. Recibo oficial y boletín diario de caja

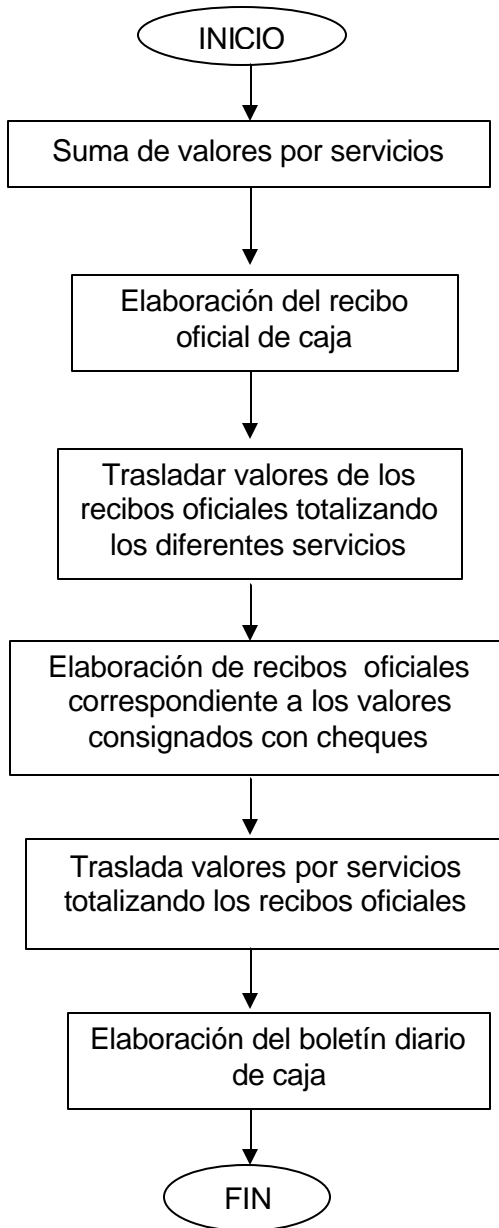


Figura 15. Libro de caja

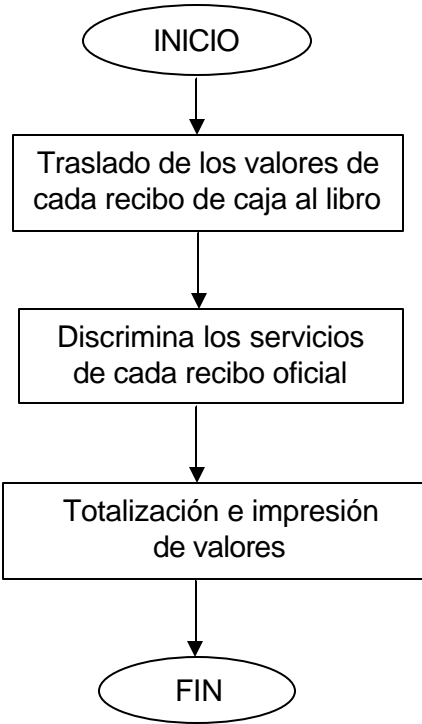


Figura 16. Generación de archivos planos RIPS

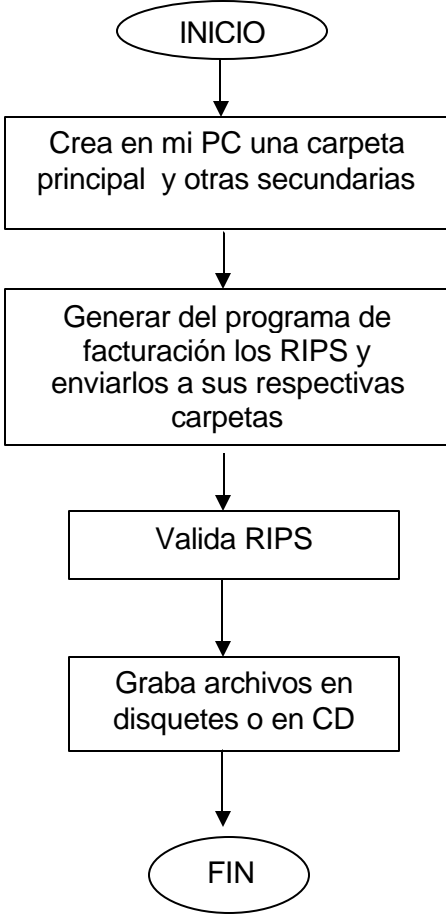
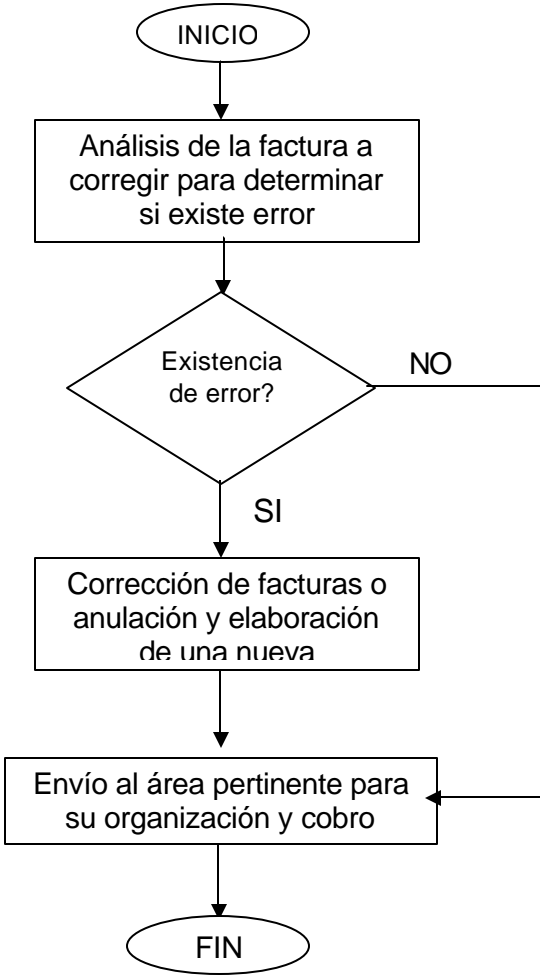


Figura 17. Corrección de facturas auditadas



5.9 RELACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL CON EL AREA DE FACTURACIÓN

5.9.1 Relación del área de facturación con la gerencia

✍ **Objetivo.** Cumplir con los informes necesarios y solicitados por gerencia.

✍ **Oferta del área de facturación:**

? Proporcionar información de cómo se efectúa la prestación del servicio.

? Evaluar la relación costo-beneficio a través de la medición de los resultados que se alcanzan con las actividades del servicio que presta el área de facturación.

✍ **Requisitos.** Para desarrollar la oferta del servicio que presta el área de facturación es necesario:

? Contar con información sistematizada.

? Conocer los requerimientos de cada área.

? Lograr la integración del Sistema de Información del Hospital Eduardo Santos con el sistema de información del área de facturación.

5.9.2 Relación del área de facturación con el usuario

✍ **Objetivo.** Ofrecer Calidad del servicio al usuario al momento de realizar su facturación.

✍ **Oferta del Área de facturación:**

? Atención con amabilidad y eficiencia.

? Garantizar al usuario una correcta facturación del servicio.

✍ **Requisitos.** Para desarrollar la oferta del Área es necesario:

? Contar con la información necesaria para realizar un buen proceso de facturación.

? Registrar la información correcta en el sistema.

5.9.3 Relación del área de facturación con los demás servicios asistenciales

✍ **Objetivo:** Mantener información permanente sobre el desarrollo de actividades y cambios realizados.

✍ **Oferta del área de facturación:**

? Entregar la información necesaria y solicitada por las áreas que lo requieran.

? Brindar apoyo en el momento que lo requieran los demás servicios asistenciales.

✍ **Requisitos.** Para desarrollar la oferta del área es necesario:

? Contar con la información completa en el sistema.

? Asegurarse de que la información sea la correcta.

? Mantener actualizada la información.

6. CONCLUSIONES

- ? Con la elaboración de los manuales de procesos y procedimientos para las áreas de suministros y facturación del Hospital Eduardo Santos de la Unión E.S.E. se contribuye a garantizar la agilidad en las tareas, desarrollándolas con mas efectividad y conocimiento, siguiendo unos pasos ya establecidos que facilitan el desarrollo de las actividades y el mejoramiento organizacional del área.
- ? La capacitación del Talento Humano es parte primordial al momento de aplicar los procedimientos ya que de ella depende el buen funcionamiento de las áreas.
- ? Con la implementación del manual de procesos y procedimientos se facilitara la ejecución de las labores diarias de cada área puesto que se seguirá una secuencia lógica de tareas, lo cual permitirá una mayor eficiencia de los funcionarios garantizando así el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.
- ? El personal que labora en las áreas cuenta con capacidades y experiencia para desarrollar sus funciones lo cual es muy importante al momento de implementar nuevos sistemas tecnológicos.

7. RECOMENDACIONES

? Es importante dar prioridad a la elaboración de los manuales de procedimientos, puesto que son la base para el desarrollo adecuado de las actividades presentes en cada área de la empresa, por tal motivo se debe seguir un camino de mejoramiento e implementación de estos en las áreas que todavía no los tienen y que necesitan de unas guías o estándares a seguir para mejorar la calidad en el servicio y lograr la tan buscada acreditación.

? El aspecto tecnológico juega un papel fundamental en el desempeño de las organizaciones de hoy, es por eso que tanto el área de suministros como de facturación deben seguir actualizando los programas existentes y por que no decirlo implementar otros que mejoren la efectividad del servicio tanto al cliente interno como al usuario.

? La capacitación del personal es indudablemente parte esencial al momento de dirigir un área o desarrollar actividades en ella, de igual manera las continuas charlas fundamentan la capacidad de hacer las cosas cada vez mejor, por esta razón el hospital debe implementar un cronograma donde se tenga como prioridad el mejoramiento organizacional y asistencial desde el punto de vista de la capacitación y orientación al recurso humano estableciendo fechas concretas y obligatorias para asistir a seminarios que complementen los conocimientos que cada integrante de la empresa debe tener.

? En cuanto a la comunicación se observo algunas falencias en el compromiso que deben tener los integrantes de cada área y en general de toda la organización, llevando consigo dificultades al momento de coordinar las labores asistenciales con las administrativas. Para contrarrestar estas dificultades seria importante contar con programas específicos de orientación en los cuales se debe delegar a una persona responsable y conocedora del problema que existe y donde se formule un plan que de solución a las fallas presentes.

? Tanto el área de suministros como de facturación deben continuar en un proceso permanente de actualización y mejoramiento de sus manuales puesto que con el paso del tiempo son las muchas las actividades que pueden cambiar, aparecer o desaparecer debido a que nada permanece constante ni tampoco va ha ser la regla invariable a seguir. Por tal motivo los integrantes de cada área deben estar listos para enfrentar los cambios y actuar de la mejor manera posible buscando un excelente servicio y una mayor competitividad de la institución.

BIBLIOGRAFIA

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. Santa Fe de Bogotá : Mc Graw Hill, 2000. 365 p.

HARRINGTON, H. James. Administración total del mejoramiento continuo. Santa Fe de Bogotá : Mc Graw Hill, 1997. 506 p.

_____. Mejoramiento de los procesos de la empresa. Santa Fe de Bogotá : Mc Graw Hill, 1996. 309 p.

HELLER, Robert. Gerencia moderna. Santa Fé de Bogotá : Macchi, 1994. 515 p.

ISHIKAWA, Kaoru. ¿Qué es el control de la calidad?. La modalidad japonesa. Santa Fe Bogotá : Norma, 1991. 209 p.

KRICK , Edwar. Ingeniería de Métodos. México : Limusa, 1997. 593 p.

MARIÑO NAVARRETE Hernando. Gerencia de procesos. Santa Fe Bogotá : Alfaomega, 2001. 146 p.

MONTOYA CAMACHO Manuel. Dirija su Hospital. Bogotá : Centro de gestión hospitalaria, 2001. 200 p.

RODRIGUEZ PORRAS. José M. El factor humano en la empresa. Barcelona : Deusto, 1991. 739 p.

RODRÍGUEZ VALENCIA, Joaquín. Cómo elaborar y usar los manuales administrativos. 2 Ed. México : Ecasa, 1995. 284 p.

SALLENAVE, Jean – Paul. Gerencia y planeación estratégica. Bogotá : Norma, 1990. 283 p.

ANEXOS

Anexo A. Cuadro comparativo de cotizaciones

SUMINISTROS
HOSPITAL EDUARDO SANTOS E.S.E.
NIVEL DE ATENCIÓN II
LA UNIÓN NARIÑO

MATERIAL MEDICO QUIRÚRGICO

Detalle	Cantidad	Proveedores			
		Coodesur	Dihna	Janer	Biener

Anexo B. Nota de suministros o entrada

Hospital Eduardo Santos E.S.E. NIT: 891200952-8

COMPRAS

A favor de: COODESUR Cedula/ NIT: Fact. N°:		Fecha: Valor: Vencimiento:	
Por concepto de:		Cantidad	Valor
Nota de suministros N°. Factura N°.			
TOTAL			
Aprobado:	Revisado:	Contabilizado:	

Anexo C. Nota de salida

Hospital Eduardo Santos E.S.E. NIT: 891200952-8 Nota de Salida N°.

Señores: Hospital Eduardo Santos E.S.E. Dirección: Ciudad:		Fecha: Teléfonos: Vendedor:
Por medio de la presente damos salida a los artículos relacionados a continuación		
Por concepto de:		Valor
Elaboro:	Aceptada Firmada:	

Anexo E. Ingreso Hospitalizados

**HOSPITAL EDUARDO SANTOS E.S.E.
NIVEL DE ATENCIÓN II
LA UNION NARIÑO**

INGRESO HOSPITALIZADOS		
Nº. Historia Clínica:		
Primer apellido	Segundo apellido	Nombres
Aseguradora:	Estrato:	Nº. Afiliación:
Fecha de ingreso:	Hora:	Vía de Ingreso:
Diagnostico 1.		
Diagnostico 2.		
Medico que ordena:	Nº. de Cama:	

Anexo F. Orden de salida

**HOSPITAL EDUARDO SANTOS E.S.E.
NIVEL DE ATENCIÓN II
LA UNION NARIÑO**

IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE		
Nº. de Orden:	Nº. de Cuenta:	Nº. de Historia:
Primer apellido	Segundo apellido	Nombres
Cama:	Servicio:	Fecha de salida:
DATOS DE LA SALIDA		
CAUSALE DE LA SALIDA		
Orden medica:	Fuga:	Voluntaria:
Remisión:	Institución:	Urgente:
Diagnostico Principal:		
Otros Diagnósticos:		
Firma y sello quien autoriza:	Firma paciente o representante:	