



## RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN RAI

**TÍTULO:** AUDITORIA MEDICO ADMINISTRATIVA EFICIENTE COMO MECANISMO EFECTIVO EN LA DISMINUCIÓN DE GLOSAS

**AUTOR(ES):**

Norely Gómez Rondón, Alexandra Mora Muñoz

**PALABRAS CLAVES:** auditoria, glosa, facturación, devolución, autorización, respuesta a glosa y a devoluciones, cobertura, pertinencia

**DESCRIPCIÓN:**

La presente tuvo como marco a la E.S.E. Hospital San Vicente de Arauca, perteneciente a la red pública de Arauca municipio capital del departamento de Arauca en Colombia, localizada en las coordenadas geográficas N 07° 05' 25" - W 70° 45' 42", sobre el margen sur del río que lleva el mismo nombre. El proceso de urbanización del municipio de Arauca ha sido notable, como consecuencia de una fuerte migración motivada tanto por actividad petrolera como por la violencia política y desmovilización de Colombia, con una población aproximada de 96.814 habitantes.

La entidad cuenta con un modelo estándar de control interno tipo indicador el cual es evaluado anualmente por el Departamento Administrativo de la Función Pública y dentro del cual se miden componentes que reflejan el nivel de madurez para gestión de proyectos visto

como un conjunto predefinido de áreas de proceso, la medida se da por logros de objetivos genéricos y específicos. También se miden componentes del sistema de calidad. La medición objetiva de los niveles de madurez mejora el rendimiento global de la organización.

**CONTENIDO:** El complejo sistema colombiano de seguridad social en salud (SGSSS) debe conllevar a que las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), cuenten con un sistema eficiente dentro del ámbito de la auditoría de cuentas médicas para así garantizar el flujo de recursos y por ende su buen funcionamiento. Derivado de la revisión bibliográfica que sobre el tema se ha hecho y sumado a la experiencia laboral en el área hospitalaria el presente trabajo propone un instrumento caracterizado por módulos para lograr un continuo mejoramiento dentro del flujo de radicación de cuentas y respuesta a glosas al interior de la E.S.E. Hospital San Vicente de Arauca pues parte de su problemática para la obtención de recursos fluctuaba dentro del entendido de varios informes de control interno que dan cuenta de fallas en los procesos de auditoría y facturación.

**METODOLOGIA:** El presente estudio se realizó como monografía de investigación, pertinente para el abordaje de realidades objetivas de la E.S.E. San Vicente de Arauca publicada tanto por la Contraloría Departamental de Arauca grupo de vigilancia fiscal, al igual que la publicada por el mismo hospital relacionada con auditoría de control interno.

Se integran los componentes del informe de glosas contenido en la auditoría regular hecha por la contraloría sobre aspectos como glosas, facturación y cartera, auditorías de control interno practicadas por la E.S.E. Se consolidaron datos anuales 2016, 2017 y 2018 en los que se presentaron fallas en los procesos de facturación y gestión de glosas.

El instrumento para la tabulación y análisis de la información recogida fue Excel, el

formato 5W1H fue el implementado para proponer el establecimiento del flujo de radicación de cuentas y respuesta a glosas en razón a que apunta a la solución de los seis cuestionamientos frecuentes para un proceso (Qué, por qué, cuándo, quién, dónde y cómo).

Se acudió a una matriz búsqueda de artículos base para la escritura de los capítulos en donde se desarrollaron los temas del presente estudio, está compuesta por seis artículos de investigaciones de diferentes enfoques sobre el tema

### **RESULTADOS:**

A partir del planteamiento del problema y con base en la matriz de artículos relacionados se construyó una serie de módulos basados en el formato 5WH1 con el fin de establecer el flujo de radicación de cuentas y respuesta a glosas.

**CONCLUSIONES:** Se contextualizo la importancia de la implementación de un programa de auditoria eficiente, enmarcada dentro de procesos normativos determinando los aspectos que influyen positiva y negativamente al interior de este destacando los recursos normativos y los aspectos que influyen positiva y negativamente destacando los recursos necesarios para lograr la eficiencia del programa.

### **ANEXOS:**

Anexo N°1 Matriz búsqueda de artículos base para escritura de capítulos

Anexo N°2 Matriz 5w1h

Anexo N°3 Manual inicio de glosas anexo técnico

Anexo N°4 Informe de posibles inconsistencias, anexo técnico 01

Anexo N°5 Informe de la atención inicial de urgencias, anexo técnico 02

Anexo N°6 Formato de respuesta a glosas.

Anexo N°7 Oficio remisorio cartera – proceso pre jurídico

Anexo N°8 Acta conciliación de cartera / acuerdo de pago