

CARACTERIZACIÓN DE GLOSAS, CLÍNICA LOS ROSALES, ENERO-SEPTIEMBRE DE 2017

Carmen Luisa Betancur Pulgarin¹, Jhon Byron Eusse Londoño², Teresa Liliana Leyva Quintero³, Luisa Fernanda Ramírez García⁴, Yenifer Dayana Sánchez Cardona⁵ y Damaris Vélez Ramirez⁶.

1. Magister en enfermería, Especialista en Epidemiología, especialista en docencia universitaria, enfermera, docente asociada Fundación Universitaria del Área Andina, Pereira, Centro de Posgrados, investigadora asociada a Colciencias 2017-19. cbetancur@areandina.edu.co (orcid.org/0000-0003-3977-222X).
2. Médico y cirujano, Especialista en Gerencia de la Calidad y Auditoría en Salud, docente catedrático Fundación Universitaria del Área Andina, Pereira, Centro de Posgrados. jeusse@areandina.edu.co
3. Enfermera, Especialista en Enfermería Nefrológica y Urológica, Especialista en Administración Hospitalaria, enfermera, estudiante de II semestre de auditoria en salud Fundación Universitaria del Área Andina, Pereira, Centro de Posgrados. tleiva@estudiantes.areandina.edu.co (orcid.org/0000-0002-9814-5018).
4. Enfermera, estudiante de II semestre de auditoria en salud Fundación Universitaria del Área Andina, Pereira, Centro de Posgrados. tleiva@estudiantes.areandina.edu.co (orcid.org/0000-0002-1360-4968).
5. Enfermera, estudiante de II semestre de auditoria en salud Fundación Universitaria del Área Andina, Pereira, Centro de Posgrados. tleiva@estudiantes.areandina.edu.co (orcid.org/0000-0001-8557-7025).
6. Enfermera, estudiante de II semestre de auditoria en salud Fundación Universitaria del Área Andina, Pereira, Centro de Posgrados. tleiva@estudiantes.areandina.edu.co (orcid.org/0000-0003-4575-4212).

Resumen

Los altos costos por fallas en la prestación de servicios o en las facturas, hacen que la institución prestadora de salud requiera implementar la auditoría interna para contribuir al mejoramiento continuo de los aspectos que afectan la estabilidad financiera de la institución.

Objetivo: caracterizar las glosas y los costos de estas en el servicio de hospitalización en la clínica Los Rosales de la ciudad de Pereira, Risaralda.

Metodología: estudio cuantitativo, observacional, descriptivo, transversal. Se tomó el listado de 2824 glosas del servicio de hospitalización de la clínica Los Rosales en los meses de enero a septiembre del año 2017, la información se recolectó en una encuesta validada por expertos, se creó una base de datos en EPI INFO 7.2. Análisis por método de estadística descriptiva, medidas de tendencia central y dispersión, prueba de valor de p y she2.

Resultados: el mayor porcentaje de glosas es realizado por Coomeva con el 54.28%. El valor de las glosas mensuales de la IPS equivale a \$81.632.228 en el mes de marzo, es decir un 19.09%, gráfica No.2. El registro de medicamentos y/o insumos administrados es la principal causa de glosas, posiblemente está asociado a fallas del personal de salud en el momento de diligenciar los formatos establecidos.

Conclusión: la estabilidad financiera es un pilar de las instituciones de salud para garantizar a las EAPB los servicios que requieren. La auditoría contribuye de manera oportuna a evitar las no conformidades y a intervenir en los servicios verificando que las solicitudes realizadas por los profesionales de la salud sean pertinentes.

Palabras clave

Costo, causa, hospitalización, institución, características. (DeCS)

Abstract

The high costs due to failures in the provision of services or in invoices, make the health care institution require the implementation of internal audit to contribute to the continuous improvement of aspects that affect the financial stability of the institution.

Objective: Characterize the glosses and their costs in the hospitalization service at the Los Rosales clinic in the city of Pereira, Risaralda.

Methodology: Quantitative, observational, descriptive, cross-sectional study. The list of 2824 glosses of the hospitalization service of the Los Rosales clinic was taken from January to September of 2017, the information was collected in a survey validated by experts, a database was created in EPI INFO 7.2. Analysis by descriptive statistics method, measures of central tendency and dispersion, test of value of p and she2.

Results: The highest percentage of glosses is made by Coomeva with 54.28%. The value of the monthly glosses of the IPS is equivalent to \$ 81,632,228 in the month of March, that is, 19.09%, graph No.2. The registration of medications and / or administered supplies is the main cause of glosses, possibly associated with failures of health personnel at the time of filling the established formats.

Conclusion: Financial stability is a pillar of health institutions to guarantee EAPB the services they require. The audit contributes in a timely manner to avoid nonconformities and to intervene in the services verifying that the requests made by the health professionals are relevant.

Introducción

En Colombia, el Sistema General de Seguridad Social en Salud planteó un esquema fraccionado en dos regímenes, estos se crean de acuerdo con el objetivo estipulado por la Constitución Política de 1991, el cual hace referencia al “derecho irrenunciable a la salud”(1). Es un sistema de aseguramiento donde se establecen las relaciones de mercado entre las aseguradoras denominadas Empresas Administradoras de Planes y Beneficios (EAPB) e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), las cuales contratan las atenciones en salud de sus afiliados con clínicas y hospitales. (2) A pesar que existe normatividad vigente respecto a la relación entre prestadores y administradores; las cuales al momento de contratar se presentan muchos vacíos, lo que genera problemas económicos en quien brinda los servicios, (3) lo cual redundo en la calidad de la atención, en la eficiencia y la eficacia, siendo esto un factor determinante y desencadenante en la aparición de glosas hospitalarias (4).

Por lo tanto las Entidades Administradoras como las Instituciones Prestadoras de Servicios, deben de fijarse metas para la venta de los servicios,(5) donde las que venden los servicios (prestadoras) ofrezcan servicios adaptándolos en temas de tarifas, contratos, auditorías, glosas, objeciones, cuentas, pagos, deudas, lo que se conoce con el nombre de cartera en salud, fijándose más que todo en la facturación ya que de esta se evidencia mucho desconocimiento de la normatividad,(6) en tal sentido el reprocesamiento de cuentas por objeciones y glosas altas, donde este es el componente administrativo y gerencial del proceso que ha sido más relevante (7).

Actualmente para las Instituciones Prestadoras de Servicios de salud (IPS) se han convertido las glosas (definidas como no conformidades que afecta de forma parcial o total el valor de las facturas por prestación de servicios de salud, encontradas por las entidades responsables del pago durante la revisión integral de las cuentas de cobro por cada usuario),(8) en un tema de relevancia y prevalencia, ya que han dado lugar a millonarias pérdidas por parte de quienes prestan el servicio, con respecto a lo anterior sobre el diligenciamiento de registros, el nuevo sistema de salud, necesita del profesional (médicos, psicólogos, bacteriólogos, terapeutas, odontólogos, enfermeras profesionales, entre otros),(9) los cuales son responsables del paciente, no deben solamente actuar operativamente como tradicionalmente lo han hecho para prestar una adecuada atención médica, (10)sino que su labor operativa tiene que integrarse con una labor administrativa que les exige el sistema para documentar todas las atenciones, con el fin de generar el soporte para justificar el adecuado flujo de recursos que lo sostienen, ayudando a que se movilicen los recursos económicos, evitando la devolución de la factura por parte de las empresas responsables del pago (11).

Además, según estudios, existen porcentajes muy bajos sobre empleados que alberguen conocimiento sobre el estado económico de la entidad y la cultura de divulgación es casi nula,(12) pese a lo cual existe poco conocimiento sobre esta área para los empleados, como se mencionaba anteriormente todos los clientes internos, especialmente los cargos que generan un nivel de liderazgo y de empoderamiento sobre lo que sucede dentro de la institución también debe dar a conocer y entender por qué situación económica está pasando la organización,(13) para que así incluso los mismos empleados tengan acceso a los protocolos, guías, que permitan economizar y hacer uso de lo realmente necesario sin necesidad de gastar insumos de más y sobre todo que lo que hacen de manera operativa lo sepan sustentar y soportar adecuadamente, de tal forma que brinde resultados positivos para la institución (14).

Así mismo en el proceso de análisis, se evidencia que la labor de los auditores, es de vital importancia ya que de esta forma se evalúa la documentación que acompaña la facturación generada por procesos de atención al usuario, contando con metodología, herramientas y lenguajes técnico que conduce a la revisión de facturas generadas por las prestadoras del mismo servicio(15) en el cual se verifica la concordancia entre los servicios prestados y los facturados, buscando brindar herramientas correctivas, posibilitando la competitividad en el sector y la posibilidad de unificar criterios para un buen manejo de las glosas y por ende de la facturación (16).

La auditoría es un instrumento de gran utilidad que permite hacer una correcta evaluación, seguimiento y verificación sobre los procesos que se manejan

normalmente dentro de una empresa, de tal manera que se logre identificar y determinar que la información que se posee en la entidad es verídica (17) y sobre todo que realmente pertenece a la situación esperada, según lo que ya se encuentra estipulado en las políticas de calidad que posee la institución y las normas bajo las cuales se reglamenta el País al cual pertenece dicha organización, dado que ha de tener un ente regulador de los procesos o servicios que se desempeñan, favoreciendo así el mayor control sobre los costos (18) generados por reprocesos, la falta de soporte o control partiendo de la norma para un correcto cumplimiento del servicio prestado y así no dar espacio a la generación de glosas.(19)

Los altos costos que se generan a diario por glosas a nivel hospitalario, se pueden reducir o controlar por medio de las leyes, decretos y resoluciones que reglamentan como tal el contenido de la calidad de los servicios en salud (20) y el proceso de facturación y auditoría médica; por lo tanto se evidencia que en el Decreto 4747 de 2008 se regulan algunos aspectos entre la relación de los prestadores y entidades responsables del pago; de tal manera, es usual que en la práctica se encuentre que las instituciones Prestadoras de servicios de Salud (21) dan respuesta a su injusto pago por concepto de glosas de forma aislada y cumpliendo con los requisitos que exigen los responsables del pago por las facturas generadas de las atenciones a los usuarios de las Entidades Administradoras de Planes y Beneficios (EAPB) de los regímenes contributivo - subsidiado, Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), Administradora de Riesgo Laborales (ARL) e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) (22).

El presente trabajo busca diseñar un plan de mejoramiento continuo en el cual se debe realizar una identificación de los factores de riesgo, ya que se evidencia inconformidades en los registros que dificultan la realización de la auditoría y pueden ocasionar glosas hospitalarias, que llevan a desencadenar el pago parcial o total de determinado procedimiento o atención,(23) Asimismo busca fortalecer y adecuar filtros de seguimiento y control factibles con transparencia en cada servicio, procedimiento o actividad realizada, de tal manera que contribuya en la disminución de glosar las cuentas cobradas a las Entidad Administradora de Planes y Beneficios (EAPB), teniendo en cuenta que para la mejora de este aspecto en particular es necesario tener presente que si se brinda una adecuada atención con altos estándares de calidad al usuario, con la debida documentación, diagnósticos, tratamientos y estancias hospitalarias pertinentes.(24)

Aquí se registraran las principales causas por las cuales se presentan no conformidades a nivel hospitalario que traen como consecuencia costos adicionales y pérdida de liquidez financiera puesto que las glosas no son reconocidas por las entidades responsables de pago.(25) Por tal motivo, el análisis de las 2824 glosas del servicio de hospitalización de la Clínica Los Rosales de la

ciudad de Pereira nos permitió conocer los rasgos característicos de las mismas y de esta forma contribuir con la elaboración de un plan de mejoramiento con el propósito de subsanar las causas de mayor relevancia que se presentan en la institución durante el periodo de enero a septiembre del año 2017. (26)

Las deficiencias que se encuentran en el sistema que se utiliza dentro del ámbito hospitalario para el debido control sobre todos los aspectos puntuales que significan una razón más para la generación de glosas dentro de una institución proporcionan grandes desventajas para la entidad, puesto que al no tener conocimiento de cuantas glosas se generan en un periodo determinado, que clase de glosas y la suma o cuantía del dinero que pierde la organización con dicha objeción,(27) pone en riesgo la estabilidad económica de la entidad, por lo cual se deben realizar acciones que promuevan al seguimiento continuo del estado actual de la generación de glosas permitiendo así crear indicadores de manera eficaz y oportuna para la debida toma de decisiones.(28)

Haciéndose así necesario diseñar y ejecutar un plan de mejoramiento que permita desarrollar un mejor control de las actividades contables, y así agilizar los procesos de identificación de pago y la facturación correspondiente a cada uno de los pacientes atendidos.(29) Además de realizar una evolución con el objeto de establecer métodos y procedimientos contables y de control que se realicen o dejen de realizar las Instituciones Prestadoras de Servicios de salud (IPS), identificando la estructura del proceso de control interno, para el fortalecimiento de la calidad de la facturación, mitigando así la aparición de actividades o procedimientos por glosar.(30)

Metodología

Es un estudio cuantitativo, observacional, descriptivo, transversal. Para la obtención de los datos se tomó el listado de 2824 glosas del servicio de hospitalización de la clínica Los Rosales durante los meses de enero a septiembre del año 2017, la información de las glosas se recolectó en una encuesta diseñada por las integrantes del grupo y validada través de una prueba de expertos por dos auditores y un epidemiólogo. Se creó una base de datos en EPI INFO 7.2. y su análisis se realizó por el método de estadística descriptiva, medidas de tendencia central y dispersión, prueba de valor de p y she2. Dentro de los criterios de inclusión se contemplaron glosas por estancia hospitalaria registrada en la oficina de costos, corresponder a un usuario atendido durante el mes de enero a septiembre semestre de 2017 y el consentimiento institucional.

Los resultados de la investigación se socializaron en la institución tomada para el estudio, en un evento académico en la fundación universitaria del área andina al terminar la especialización y se publicó en revista indexada de circulación nacional.

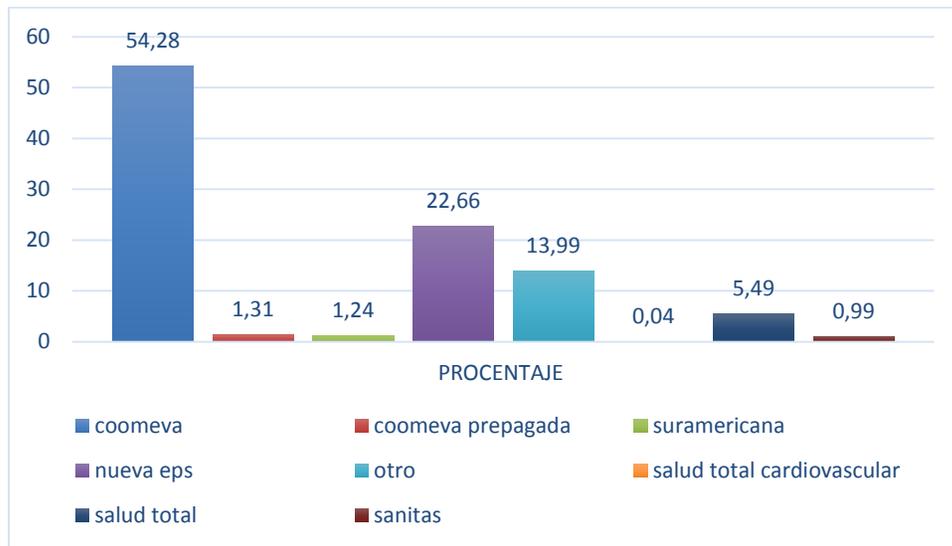
Los investigadores se comprometieron a cumplir con lo establecido en el tratado de Helsinki, además de la normatividad nacional, resolución 008430 de 1993, se contó con consentimiento institucional.

Resultados

Se demuestra con este estudio que las glosas (no conformidades) que se presentan de parte de las Entidades Administradoras de Planes y Beneficios (EAPB) para con las Instituciones Prestadoras de Servicios de salud (IPS) dan grandes pérdidas económicas, las cuales son por diferentes motivos como por ejemplo el tipo de contratación que se tienen entre estas, lo que lleva a que se perjudiquen de una manera exorbitante las finanzas de las Instituciones Prestadoras, llevando hasta que estas cierren por falta de dinero para su sostenimiento .

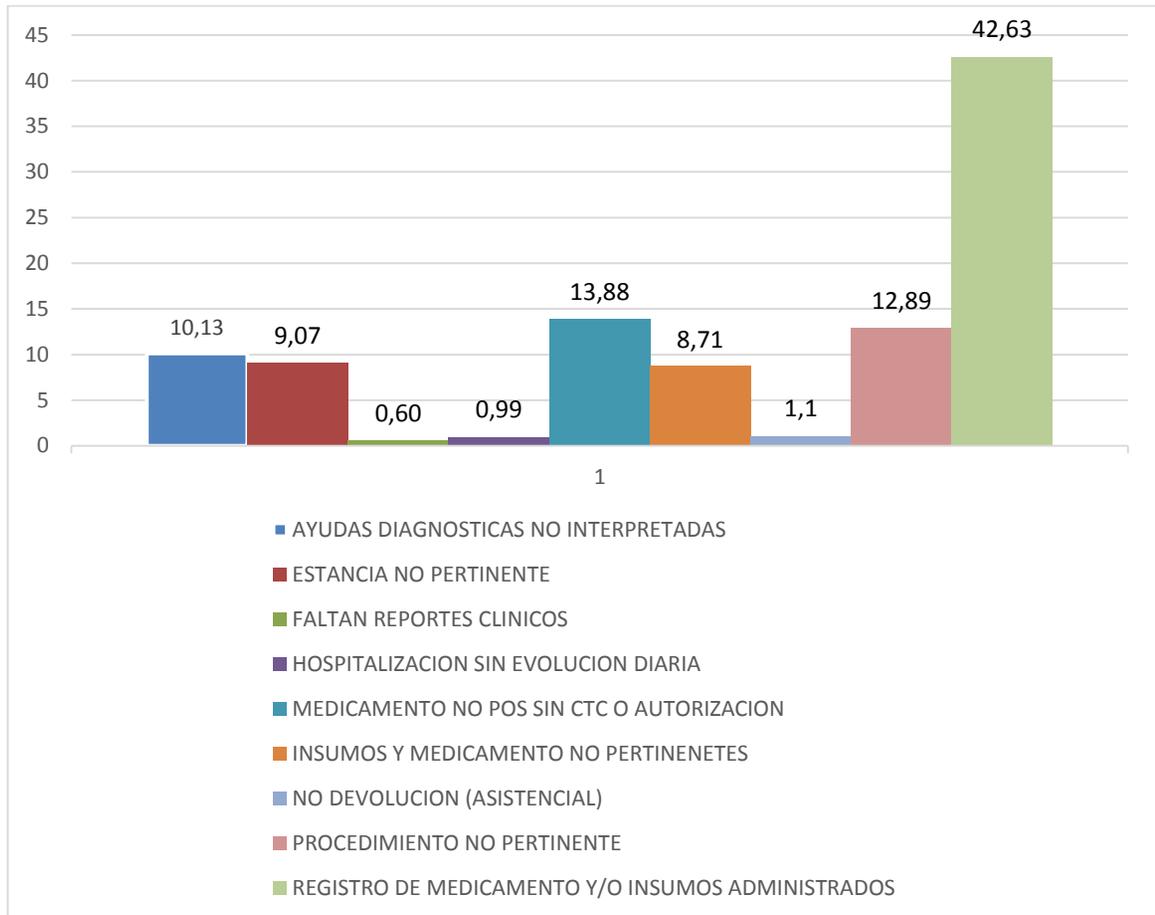
Por lo tanto se evidencia que entre los meses de estudio, el mes de marzo efectuó mayores pérdidas las cuales llevaron a que el flujo de caja no fuera el adecuado, donde la Entidad Administradora de Planes y Beneficios (EAPB) Coomeva es la que por determinadas situaciones, entre esas tipo de contratación, mal diligenciamiento, entre otras, donde se visualiza que el registro de medicamentos y/o insumos administrados es donde se ha efectuado las inconformidades de las EAPB, debido al mal diligenciamiento de estas por parte del personal de salud, además puede verse que no se cuenta con los soportes pertinentes para determinada aplicación de los fármacos a cada paciente, llevando a presentar estas reprobación por las empresas administradoras.

Por lo tanto la importancia radica en que los diferentes departamentos pongan de parte de ellas, para así llevar agilizar y mitigar en su gran mayoría las glosa por parte de las EAPB, donde se centra en dos grandes temas en cómo implementar la normatividad vigente para las glosas y en el diligenciamiento adecuado por parte del personal, donde estas están ocasionando diferentes situaciones que llevan a pérdidas económicas debido a la no capacitación continua del personal sobre los procesos que se deben efectuar y de acuerdo a la diferente normatividad para este tipo de casos.



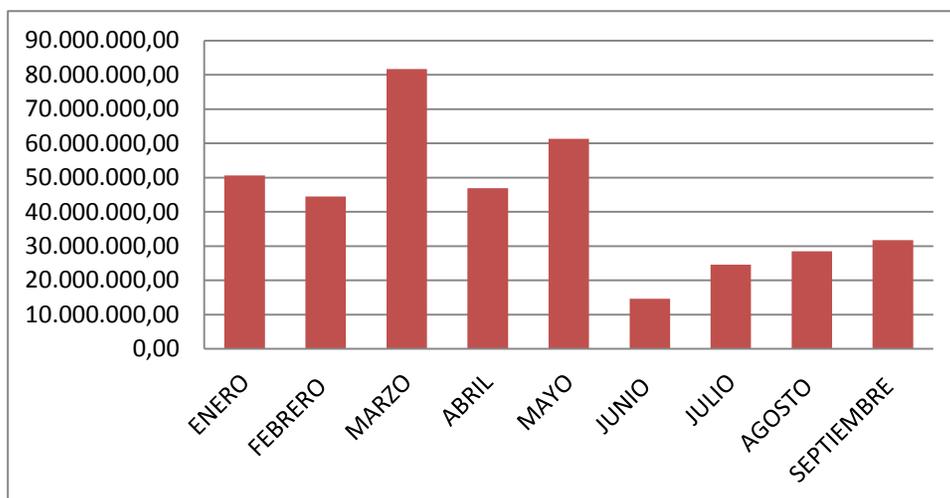
Gráfica 1 Representación de las glosas por Entidad Administradora de Planes y Beneficios en la clínica los Rosales de Pereira, enero- septiembre de 2017

Se refleja que el mayor porcentaje de glosas es realizado por la EAPB Coomeva, representando un poco más de la mitad de los datos analizados y se evidencia además que la EAPB Sanitas es la de menos porcentaje entre el periodo de enero a septiembre de 2017.



Gráfica 2 Representación de las causales de glosas en la clínica los Rosales de Pereira, enero- septiembre de 2017

Los causales de glosa en la presente gráfica son los reportados por cada una de las EAPB a la clínica Los Rosales, donde el principal motivo es el **registro de medicamentos y/o insumos administrados**, que podría estar asociado a fallas por parte del personal de salud en el momento de ser ordenados sin quedar registrados en los formatos establecidos para tal fin como: hojas de medicamentos, historias clínicas, fórmulas médicas, entre otros y al realizar la trazabilidad no se encuentran soportados.



Gráfica 3 Representación del valor total de glosas mensuales en la clínica los Rosales de Pereira, enero- septiembre de 2017

En relación al valor de las glosas mensuales, en el mes de marzo se generó la mayor pérdida económica para la clínica los rosales entre enero –septiembre de 2017, correspondiente a todas las EAPB que se les brinda servicios.

Discusión

La auditoría es la herramienta necesaria para permitir el análisis crítico y sistemático de la calidad de la atención en salud, incluyendo los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, el uso adecuado de los recursos de la empresa, y los resultados de los mismos que repercutan en los desenlaces clínicos y de atención de los diferentes usuarios, que además tiene como finalidad de mejorar la calidad de los servicios y educar al personal de la IPS acerca de la importancia de cometer errores que afectan de manera significativa las instituciones, logrando con la disminución de las glosas, la no afectación de la rentabilidad de las mismas. Donde es de suma importancia destacar que la auditoria en salud, es la principal herramienta de evaluación y control de los servicios de salud.

Por lo cual todo radica en los procesos de calidad, donde se requiere la optimización de los procesos administrativos y asistenciales buscando minimizar glosas por registro de medicamentos y/o insumos administrados, persiguiendo por lo anterior estrategias de mejoramiento encaminadas a favorecer el flujo adecuado del dinero al interior de la IPS, teniendo en cuenta la caracterización de las glosas realizada de enero a septiembre del año 2017, que permitió evidenciar pérdidas grandes de efectivo, demostrado principalmente en el mes de marzo por valor de \$81.632.228 para un 19.09% de glosas presentadas y logrando establecer que se relaciona con los registros de medicamentos e insumos.

A pesar de la normatividad vigente, no se está exigiendo en los servicio su cumplimiento, generando que procesos no se realicen como están establecidos y se presenten inconformidades por la EAPB siendo el reflejo el inadecuado diligenciamiento de los diferentes soportes para insumos o procedimientos que se necesitan. Es importante fortalecer la adherencia a los proceso a través de capacitaciones a todo el personal de la IPS, además de los sobrecostos que se producen en la IPS a causa del desconocimiento, esto con el fin de que estos se sientan empoderados de la empresa y logren resultados positivos para la institución.

Es así, como esto nos llevó a plantear que es urgente intervenir en el tema relacionado con las glosas en la IPS, dada la pérdida económica que se viene presentando haciendo necesario la implementación de acciones encaminadas al conocimiento de la normatividad y fortalecimiento de la auditoria concurrente, además de los procesos que se ejecutan por el personal de salud realizando una inducción completa y enfatizando procesos administrativos. La auditoría en salud busca identificar en los procesos de salud falencias mitigando los riesgos que se tienen por una inadecuada actuación del personal en cuanto a un hábito de registro posterior al momento de la atención prestada.

Agradecimientos

A la Gerencia de la Clínica Los Rosales de la ciudad de Pereira por su colaboración en la realización del presente trabajo, a la universidad, directivas y docentes que nos hicieron acompañamiento durante todo este proceso con las herramientas necesarias para culminar de manera satisfactoria esta investigación.

Referencias Bibliográficas

1. Maza Ávila FJ, Vergara Schmalbach JC, Navarro España JR. Eficiencia de la inversión en el régimen subsidiado en salud en Bolívar Colombia. Investigaciones Andinas. 2011; Fecha de consulta: 16 de enero de 2018. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-81462012000100003&script=sci_abstract&tlng=es.
2. TORRES HINESTROZA, A, LÓPEZ OROZCO, GM. Metodología de costos para instituciones prestadoras de servicios de salud: aplicación de los Grupos Relacionados por el Diagnóstico - GRD. El Hombre y la Máquina [Internet]. 2012;(40):31-43. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=47826850004> fecha de consulta: 13 de enero de 2018.

3. Allué N, Chiarello P, Bernal Delgado E, Castells X, Giraldo P, Martínez N, et al. Impacto económico de los eventos adversos en los hospitales españoles a partir del Conjunto Mínimo Básico de Datos. Gac Sanit. 1 de enero de 2014; 28(1):48-54. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911113001313> fecha de consulta: 26 de julio de 2017
4. Gorbaneff Y, Cortes A, Torres S, Yepes F. Pago por desempeño explicado desde la teoría de costos de transacción. Gac Sanit. Diciembre de 2011; 25(6):450-3. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0213-91112011000600003&lng=es&nrm=iso&tlng=es fecha de consulta: 26 de julio de 2017.
5. Cano Molina T, Monsalve Muñoz M. Comportamiento de las glosas en una IPS de III nivel de la ciudad durante el periodo de enero a diciembre de 2011 y realización de una propuesta para el manejo de la historia clínica como herramienta eficaz para el control de las mismas (Tesis). Medellín (Colombia): universidad CES; 2014. Disponible en: http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/1643/2/Comportamiento_glosas_ips.pdf. Fecha de consulta: 13 de enero de 2018.
6. León Ramírez Sergio. Los costos de la no calidad en los servicios de salud. Salud en Tabasco, vol. 17, núm. 3, 2011, pp. 47-48. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/487/48722325001.pdf> fecha de consulta: 26 de julio de 2017.
7. Ortega Alarcón J., Hernández Palma H., Mariano H., Herrera Flórez A. calidad estratégica en los servicios de salud. Fecha de consulta: 16 de enero de 2018. Disponible en: <http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/800/Calidad%20Estrat%C3%A9gica%20en%20los%20Servicios%20de%20Salud-LIBRO.pdf?sequence=1>.
8. Núñez Jairo, Zapata JG y otros. La sostenibilidad financiera del sistema de salud colombiano -dinámica del gasto y principales retos de cara al futuro. 1ª Ed. Colombia: Fededesarrollo; 2012. 218 pág. Fecha de Consulta: 16 de enero de 2018.
9. Cárdenas L. Rodríguez A. Informe final de Investigación Análisis de caso de Administración en Salud Auditoria concurrente en un Hospital de tercer Nivel. [Internet]. 2011. [citado 03 enero 2018]; Disponible en: <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/4406/CardenasLoren2012.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

10. Oviedo Salcedo I, Leuro Martínez M, Facturación y Auditoría de cuentas en salud, quinta edición 2016.p 2. Fecha de consulta: 16 de enero de 2018. Disponible en: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/02/Facturacio%CC%81n-y-auditori%CC%81a-de-cuentas-en-salud-5ta-Edicio%CC%81n.pdf>.
11. Arana Moreno, German. Como Mejorar Las Competencias Administrativas Del Profesional De La Salud Para Evitar El Impacto Negativo Sobre El Desempeño Financiero De La Empresa Donde Labora. Tesis Magister En Administración Con Énfasis En Salud [Internet]. 2016[citado el 19 de enero de 2018]. Disponible en: https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/65969/1/competencias_administrativas.pdf.
12. Aldana Martínez Cleydis Esther. Descripción del proceso de gestión de glosas en el Hospital san Juan de Dios en el municipio de santa fe de Antioquia en el año 2011. Tesis [Internet]. Fecha de consulta: 19 de enero de 2018. Disponible en: http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/1444/2/Descripcion_proceso_gestion.pdf
13. Ferreira Umpiérrez A, Fort Fort Z, Chiminelli Tomás V, eventos adversos en salud y cuidados de enfermería: la seguridad del paciente desde la experiencia del profesional. Texto & Contexto Enfermagem 201524310-315. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71442215003>. Fecha de consulta: 2 de agosto de 2017.
14. Buchelli Aguirre E. E., Yara Rodríguez Y. K., Africano Martínez E.A Caracterización de las prácticas de responsabilidad social relacionadas con gestión del talento humano en el Hospital de San José, Bogotá D.C., Colombia. Repertorio de Medicina y Cirugía, Volumen 25, Issue 2, 2016, Pág. 109-117. Fecha de consulta: 19 de enero de 2018. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0121737216300280>.
15. Buitrago O, Serguey López J, Pérez J, Zabala A. Identificación de fallas y presentación de oportunidades de mejora en la IPS clínica Piedecuesta en el segundo semestre de 2010. Autónoma de Bucaramanga; 2011. Fecha de consulta: 29 de enero de 2018. Disponible en: http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/1495/2/Identificacion_fallas_IPS_clinica.pdf
16. Neslop. EPS necesitarían \$ 4 billones para equilibrar cuentas. Portafolio 2015 Jun 17. Disponible en: <https://search-proquest->

com.proxy.bidig.areandina.edu.co/docview/1688995872/5B21E3E5EBF84A8FPQ/1?accountid=50441. Fecha de consulta: 03 de agosto de 2017.

17. Coral Córdoba L, Otero Agamez J. Diseño de un instrumento para auditar el área de facturación, método manual y/o sistematizado [Internet]. 2008 [citado 04 enero 2018]. Disponible en: http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/300/2/Diseno_instrumento_para_auditar_area_facturacion_metodo-manual.pdf.
18. Forrellat Barrios Mariela. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev. Cubana Hematol Inmunol Hemoter [Internet]. 2014 Jun [citado 2017 Nov 16]; 30(2): 179-183. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es.
19. Acosta Bejarano M, Gómez Jiménez P. Diseño y propuesta de mejoramiento en la facturación de Administradora Integral De Salud S.A.S [Internet]. 2017 [citado 03 enero 2018]. Disponible en: http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/5238/TA_AcostaBejaranoMaryulyAstrid_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
20. Alonso, L. M., & Rojas, M. Evento adverso y salud pública / Adverse event and public health. Revista Científica Salud Uninorte (Internet). 2011; (citado el 10 marzo de 2018); 25(1). Disponible: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/1821/5766>.
21. Pérez Lozano Enrique. Informe de investigación análisis de la generación de glosas en un hospital social del estado, una aproximación al caso del Hospital San José de Ortega Tolima [Internet]. 2008 [citado 04 enero 2018]. Disponible en: <http://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/001/325/1/REDI-FDA-2015-4.pdf>.
22. Córdoba Arango, Yucely; Vélez Garro Daniel M. Recuperación de cartera para salvar la E.S.E Hospital Santa Lucía de la crisis financiera por el sector salud [Internet]. 2017. [Citado 26 de diciembre de 2017]. Trabajo de grado. Disponible en: <http://dspace.tdea.edu.co/handle/tda/292>.
23. Bibiana Andrea, C. G., Gloria, P. G., & Carolina, S. Z. (2017). Efectividad de un plan de mejoramiento en tamización cervical en un hospital de primer nivel. Revista CES Salud Pública, 8(1), 94-107. disponible en: <http://proxy.bidig.areandina.edu.co:2048/login?url=https://search.proquest.com/docview/1967439955?accountid=50441> fecha de consulta: 24 de noviembre.

24. Duque Roldán M, Gómez Montoya L, Osorio Agudelo J. Análisis de los sistemas de costos utilizados en las entidades del sector salud en Colombia y su utilidad sector salud en Colombia y su utilidad para la toma de decisiones. Revista del Instituto Internacional de Costos, ISSN 1646-6896, n° 5. Disponible en: http://www.revistaiic.org/articulos/num5/articulo21_esp.pdf. Fecha de consulta: 29 de enero de 2018.
25. Uribe Monsalve C. Evaluación de costos directos de mala calidad y su impacto en la prestación del servicio de cirugía de la clínica CES - primer semestre de 2011. CES; 2013. Fecha de consulta: 29 de enero de 2018. Disponible en: http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/1442/2/Costos_directos_mala_calidad.pdf.
26. Ramos Martínez L. Plan de mejoramiento, para la disminución de hallazgos generados en el proceso de auditoría, por la aceptación de medicamentos facturados, que no tienen tarifa pactada en la empresa auditoría y consultoría integral S.A. fundación universitaria de ciencias de la salud (FUCS); 2017. Fecha de consulta: 29 de enero de 2017. Disponible en: <http://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/001/344/1/REDI-FDA-2016-9.pdf>.
27. Silva Benavides, L. (2017). Análisis de la implementación del sistema MIPRES para la dispensación de medicamentos no POS. Universidad Militar Nueva Granada. Fecha de consulta: 29 de enero de 2018. Disponible en: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/16296/1/SilvaBenavidesLeydyJohana2017.pdf>.
28. Decision related conflicts in health care. Ethics, constitutional rights and responsibilities faced with the financial profitability of the Colombian health care system. (2010). revista gerencia y políticas de salud, [online] 09(18), pp.103-117. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272010000300010. Fecha de consulta: 29 enero de 2018.
29. Vélez Ospina F, Rosero Bonilla A, García Carvajal A, López E, Suarez Vilma K. Determinar las causas de las estancias prolongadas inadecuadas en el servicio de hospitalización tercer piso de una clínica de tercer nivel en Cali tercer trimestre año 2014. [Internet]. Trabajo de grado. Disponible en: <http://200.21.94.179:8080/jspui/handle/10839/1065>. Fecha de consulta 23 de octubre de 2015.

30. Castañeda Cerquera K, Hernández Ríos E, Rodríguez Rubio A, Zárate Arévalo C, Niño Rubio J. Modelo de auditoría para optimización de recursos en un hospital de III nivel. 2014. Fecha de consulta: 09 de noviembre de 2017. Disponible en: <http://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/900>.