

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/116

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE(S) : DIANA MARCELA APELLIDOS: GARCÍA FLOREZ
 NOMBRE(S) : JUAN PABLO APELLIDOS: HERNANDEZ GALVIS

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS: DE ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

DIRECTOR:

NOMBRE(S): CLAUDIA PATRICIA APELLIDOS: ESTEVEZ PRADA

TITULO DE TRABAJO (TESIS): EVALUACION DEL PROCESO DE AUDITORIA Y CUENTAS MÉDICAS: MANEJO DE GLOSAS DE LA CLINICA SAN LUIS S.A. DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2017

RESUMEN: Este trabajo académico tuvo como objetivo principal realizar el seguimiento al manejo de glosas y cuentas devueltas notificadas a la Clínica San Luis S.A de la ciudad de Bucaramanga, durante el primer semestre de 2017 por parte de las aseguradoras; cuya ejecución estuvo basada en el desarrollo de un diseño metodológico de tipo cuantitativo descriptivo.

Lo cual permitió en cuatro fases describir, validar, establecer fortalezas – debilidades y plantear acciones que contribuyan al mejoramiento de la estructura en general del proceso; todo esto apoyados en la información suministrada por el software con el cual cuenta la clínica, llamado ICOSALUD.

En aras de brindar información relevante para la toma de decisiones, que permita entre otras cosas impactar la oportunidad en el recaudo de cartera.

PALABRAS CLAVES: Glosas, Devoluciones de Cuentas, Seguimiento, Cumplimiento

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 116 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD ROOM:** 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

EVALUACION DEL PROCESO DE AUDITORIA Y CUENTAS MÉDICAS:
MANEJO DE GLOSAS DE LA CLINICA SAN LUIS S.A. DE LA CIUDAD DE
BUCARAMANGA, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2017

DIANA MARCELA GARCIA FLOREZ
JUAN PABLO HERNANDEZ GALVIS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
CREAD - BUCARAMANGA
2017

EVALUACION DEL PROCESO DE AUDITORIA Y CUENTAS MÉDICAS:
MANEJO DE GLOSAS DE LA CLINICA SAN LUIS S.A. DE LA CIUDAD DE
BUCARAMANGA, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2017

DIANA MARCELA GARCIA FLOREZ
JUAN PABLO HERNANDEZ GALVIS

Proyecto de grado como requisito para optar al título de Administrador de los Servicios de Salud

Directora:
CLAUDIA PATRICIA ESTEVEZ PRADA
Especialista en Gerencia Estratégica

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
CREAD BUCARAMANGA
2017



**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ACTA DE SUSTENTACION DE UN TRABAJO DE GRADO**

FECHA: AGOSTO 29 DE 2017
HORA: 2:00 P.M.
LUGAR: CREAD BUCARAMANGA
JURADOS: PEDRO OMAR PLATA ALBARRACIN
ARNULFO CORZO FARFAN
CLAUDIA PATRICIA MORENO PICO

TITULO DE LA TESIS: "EVALUACION DEL PROCESO DE AUDITORIA Y CUENTAS MEDICAS: MANEJO DE GLOSAS DE LA CLINICA SAN LUIS S.A DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2017"

DIRECTOR: CLAUDIA PATRICIA ESTEVEZ PRADA C.c. 37.753.432 de B/manga

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES:	CODIGO	NOTA	CALIFICACIÓN
<u>DIANA MARCELA GARCIA FLOREZ</u>	790764	4.3	APROBADO
<u>JUAN PABLO HERNANDEZ GALVIS</u>	790778	4.3	APROBADO

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

OBSERVACIONES:

FIRMA DE JURADOS:

Vo. Bo.

Arz Stella Forada
Coordinadora Cread Bucaramanga

Contenido

	pág.
Introducción	11
1 Problema	12
1.1 Título	12
1.2 Descripción de la situación del problema	12
1.3 Objetivos	15
1.3.1 Objetivo general.	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Formulación del problema	15
1.5 Justificación	15
1.6 Delimitación	19
1.6.1 Delimitación temporal	19
1.6.2 Delimitación espacial	19
2 Referentes Teóricos	20
2.1 Antecedentes	20
2.2 Marco Teórico	25
2.3 Marco Conceptual	32
2.4 Marco Contextual	37
2.5 Marco Legal	39
2.6 Marco demográfico	41
3 Generalidades de la Empresa	42
3.1 Logo	42

3.2 Misión	42
3.3 Visión	42
3.4 Política de Calidad	42
3.5 Funciones del proceso de auditoría y cuentas médicas	43
4 Metodología	45
4.1 Generalidades	45
4.2 Ejecución del diseño metodológico	46
4.2.1 Fase I: Identificación	47
4.2.2 Fase II: Validación	72
4.2.3 Fase III: Establecer fortalezas y debilidades	98
4.2.4 Fase IV: Proponer acciones de mejora a nivel del proceso	100
5 Aportes	102
6 Conclusiones	107
Referencias bibliográficas	109
Anexos	112