



POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

En el Hospital La Buena Esperanza de Yumbo se trata a las personas con amabilidad y dignidad; sin importar la edad, género, raza, idioma, religión, filiación política, origen, orientación sexual, condición social o modalidad de afiliación al sistema de salud.

Elemento de control que define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas, proyectos.

Las políticas de operación constituyen los marcos de acción necesarios para hacer eficiente la operación de los componentes de direccionamiento estratégico y la administración del riesgo.

Un análisis del contexto en el que se desarrolla un proceso, de sus objetivos, de las especificaciones de los productos o servicios que genera, de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos del proceso, permitirá a la entidad fijar guías de acción orientadas a la ejecución eficaz y eficiente de las operaciones, contribuyendo al logro de los objetivos trazados para dicho proceso.

Establecen las acciones y mecanismos asociados a los procesos que permiten prever los riesgos que inhiben el cumplimiento de las metas y sus resultados, definen parámetros de medición del desempeño de los procesos y de los servidores que tiene bajo su responsabilidad la ejecución.

La política de operación se define teniendo en cuenta:

- El aspecto específico que requiere la guía de acción
- Los responsables de acatarla
- La guía de acción para evitar las situaciones indeseables
- Término de aplicación en caso de no ser permanente
- Proceso al que aplica.



Como se definen:

- 1- Analizar los objetivos de los procesos, las estrategias de los planes y programas, requerimientos y necesidades del cliente o usuario, especificaciones del producto para establecer en donde se requieren guías de acción.

SUBPROCESO: AUDITORIA DE CUENTAS MÉDICAS Y MEJORA CONTINUA

MEJORA CONTINUA:

- Se administrará el sistema de gestión de la calidad institucional de manera oportuna en sus documentos y registros, auditorías internas de seguimiento, manejo de no conformidades, revisión por la subgerencia de calidad las acción corrección, acciones correctivas y de mejora.
- Velar por la ejecución del Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC) y PAA a través de un seguimiento trimestral.
- Dar continuidad a las certificaciones otorgadas por entes externos a través de auditorías anuales.
- Todas las plantillas de documentos, formatos y publicidad que se generen al Interior del Hospital, deben contener los logos institucionales, de Icontec, Responsabilidad Social, Gestión de la Calidad, IQNet y Unicef antes de generarlos deben ser autorizados por la Subgerencia de Gestión de Calidad.

AUDITORIA DE CUENTAS MEDICAS:

1. Recibir en medio físico o digital todas las objeciones y devoluciones que le son notificadas al Hospital por parte de los clientes, las cuales deben estar debidamente radicadas en el aplicativo Hosvital, se someterán a su revisión detallada para que se dé a lugar la correspondiente respuesta de aceptación y/o sustentación de las mismas.
2. Cumplir con una respuesta oportuna a las glosas y devoluciones que le son notificadas, en los términos establecidos por la normatividad legal. Criterio que es medible de modo mensual a través del Indicador de oportunidad de respuesta a glosa.
3. Asegurar permanentemente la retroalimentación de la información de las glosas, devoluciones y motivos de las mismas, a las áreas comprometidas con la prestación, facturación y recaudo del valor del servicio.
4. Participar activamente en los ejercicios de conciliación de glosas con los diferentes clientes del Hospital en aquellos casos en que haya pagos



pendientes por glosas no subsanadas y objeto de ratificación.

5. Rendir informes trimestrales sobre el comportamiento de las glosas, donde se debe especificar valor glosado, soportado, aceptado, aseguradoras que más reportan notificación de glosas, motivos principales de devolución o glosas, entre otros.
6. Recepcionar las cuentas de los Proveedores de servicios de salud, tales como Ginecología – Pediatría – Medicina Familiar – Terapias – Imagenología – Ortopedia – Alimentación hospitalaria – Nutrición – Análisis de Citologías – Suministro de Medicamentos e insumos médico quirúrgicos.
7. Revisar al detalle los cargos, conceptos y valores facturados, sus correspondientes documentos soporte que evidencien la prestación del servicio facturado.
8. Interactuar permanentemente con los aplicativos o software de Hosvital y el proveedor de medicamentos para un seguimiento más estrictos de los registros que demuestren la prestación del servicio y/o la entrega de los productos objeto contractual.
9. Entregar al Supervisor de los Contratos, informe mensual de la factura o cuenta de prestación de servicios con los hallazgos (glosas) que se haya dado lugar en la respectiva revisión.