



OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS. HOSPITAL PABLO TOBÓN URIBE.

PRACTICANTE: Andrea Juliana Vargas Cey

PROGRAMA: Ingeniería Industrial

ASESORES: María Elena Bedoya Gómez
John Jairo Gutiérrez Berrío

MODALIDAD DE PRÁCTICA: Semestre de Industria

El objetivo principal fue mejorar la eficiencia operativa del proceso de facturación en el Hospital Pablo Tobón Uribe.

La práctica logró identificar ineficiencias significativas como cuellos de botella en el cierre de facturas debido a un alto volumen de egresos y áreas de mejora para implementar herramientas que reduzcan el tiempo en la facturación.

Subproceso	Tiempo de ciclo sin la mejora		Tiempo de ciclo con la mejora	
	Min	Max	Min	Max
Ingreso a gestión de órdenes	0.2	Min	0.4	Min
Cerrar cuenta	0.7	Min	0.6	Min
Analizar la cuenta	8.8	Min	6.8	Min
Facturar	3.8	Min	3.3	Min
Dar paz y salvo	0.7	Min	0.7	Min
Trasladar factura	0.3	Min	0.3	Min



Introducción

El proceso de hacer la facturación dentro del HPTU se convierte en uno de los eslabones más importantes en la cadena financiera. Este proceso se inicia desde el momento en el que le dan el alta a un paciente hasta que se genera el paz y salvo del mismo, pasando así por una serie de pasos para verificar los cargos y anotaciones hechas por otros puntos de servicios.

El proceso actual de facturación presenta ineficiencias por actividades manuales y el volumen continuo que ocasionan retrasos en la entrega y acumulación de las mismas, afectando la continuidad de la línea de producción, como es la radicación ante las entidades ya que provocan demoras en el pago de las mismas, afectando gravemente la liquidez.

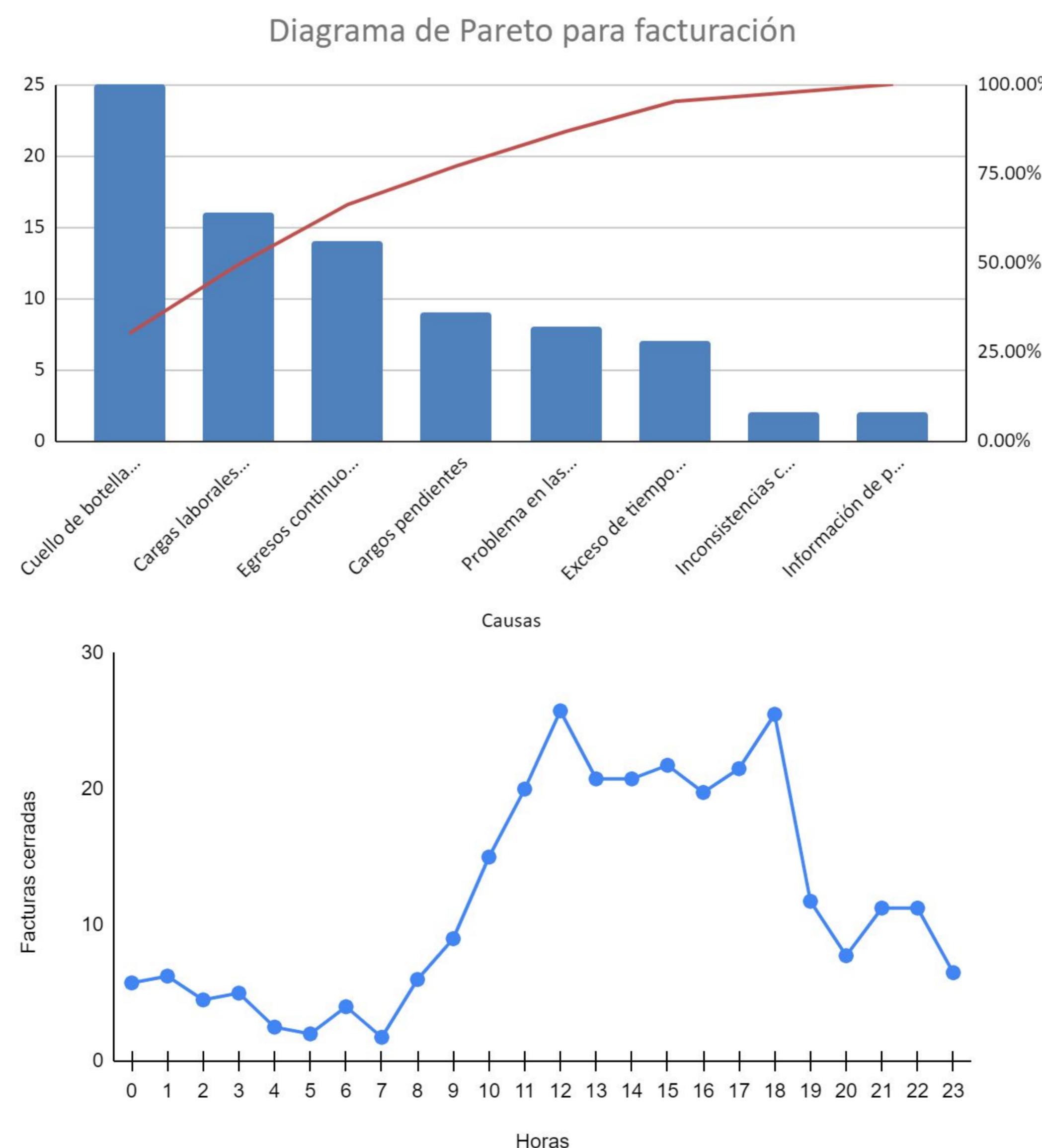
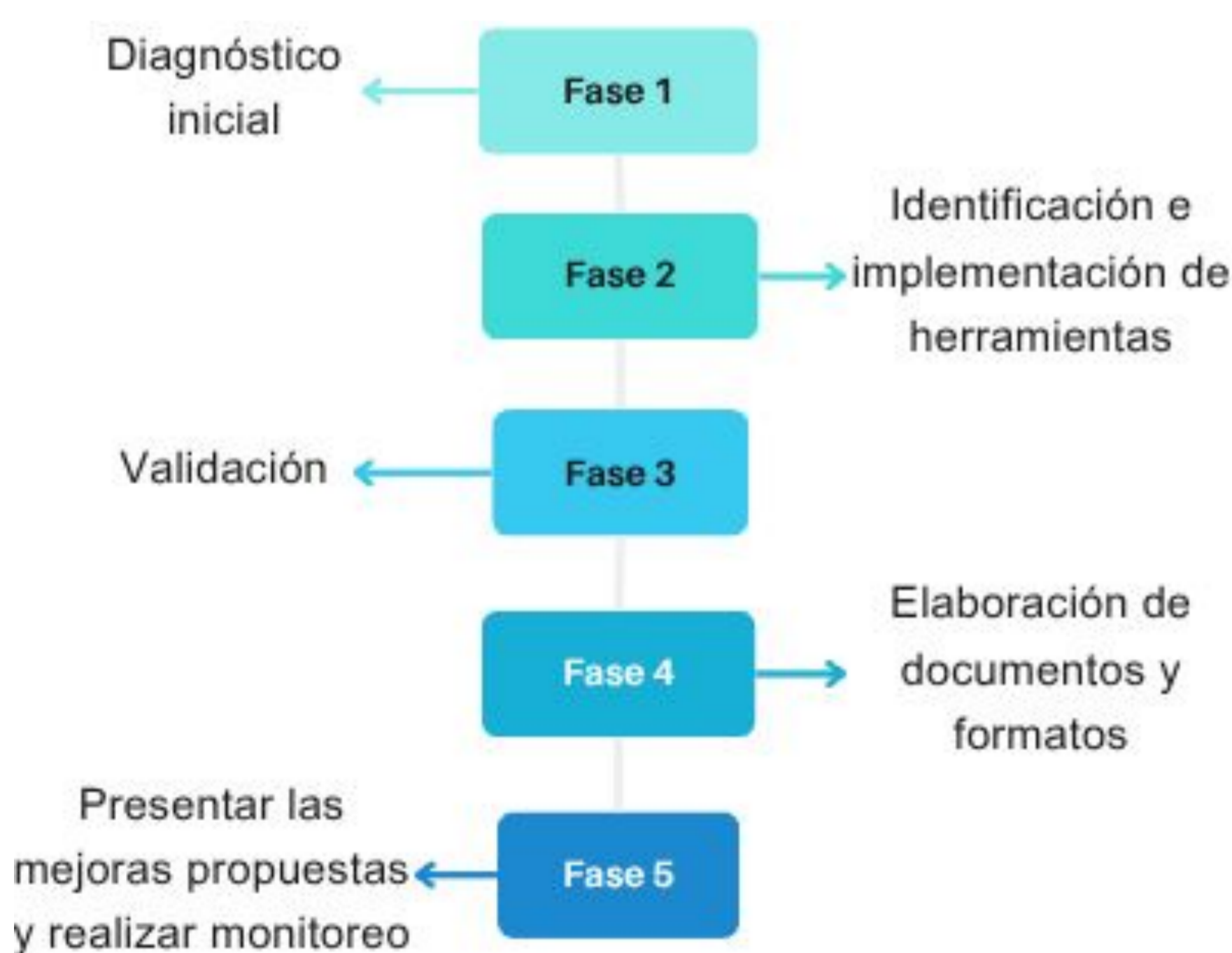


Objetivos

- ✓ Optimizar los procesos del área de facturación en el Hospital Pablo Tobón Uribe con el fin de mejorar la eficiencia operativa, reduciendo significativamente el tiempo empleado y las actividades manuales involucradas.
- ✓ Observar y evaluar los procesos actuales del área de facturación
- ✓ Identificar e implementar las herramientas pertinentes para reducir el tiempo y el error humano en los procesos de facturación.
- ✓ Validar la herramienta y tomar datos con la mejora
- ✓ Elaborar los respectivos documentos y formatos que se diligencian en el proceso
- ✓ Entregar el producto final que satisfaga las necesidades identificadas, incorporando mejoras y recomendaciones basadas en las evidencias obtenidas en el proceso



Metodología



Resultados

Luego de establecer las cargas laborales y dejando a 3 personas en hospitalización, dando su atención al 100% para cerrar las facturas, con esta mejora el tiempo de ciclo es de 12.1 min, en comparación con el tiempo de ciclo sin aplicar la mejora es de 16.9 min.

CONSOLIDADO FACTURACIÓN 2024: INGRESOS OPERACIONALES					
Concepto	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Meta HPTU	63.000	63.000	63.000	63.000	63.000
Fact Bruta HPTU	64.258	60.722	61.943	66.367	68.724
% Cumplimiento	102,00%	96,38%	98,32%	105,34%	109,09%
Notas Crédito	1.896	1.743	1.576	2.030	1.691
Fact Neta HPTU	62.362	58.979	60.366	64.337	67.033

Conclusiones

- ✓ El análisis inicial del proceso de facturación reveló cuellos de botella, especialmente en el cierre diario de facturas por el alto volumen.
- ✓ Se caracterizaron los servicios de hospitalización y finalmente se generaron escenarios que permitieran maximizar las métricas del cierre de facturas.
- ✓ Se evidenció una mejora tangible en los tiempos y la calidad del proceso de facturación.
- ✓ La creación y actualización de documentación y formatos estandarizados ha sido clave para asegurar la continuidad y consistencia en el proceso de facturación.
- ✓ La implementación del escenario propuesto condujo a una reducción del 28.4% en los tiempos de facturación, correspondiente a que en promedio el tiempo para cerrar una factura es de 12.1 min

