Diplomado en Cuentas Médicas

María Fabiola González Rebellón, Deyssi Paola Infante Sierra, Octavio Ramírez Castro y María Victoria Villalobos Fierro

Especialización en innovación Educativa, Fundación Universitaria Compensar

Proyecto final de grado (Final project)

Giovanny Araque Suárez

26 de noviembre de 2022

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

TABLA DE CONTENIDO

Resumen…… 3

Abstract……. 4

Introducción……. 5

Justificación…… 6

Problema…….. 7

Pregunta…… 10

Objetivos…….. 11

Antecedentes……. 13

Marco Referencial……... 14

Marco Legal…… 15

Paradigma…… 17

Tipo / Enfoque……... 18

Diseño……..…….. 20

Técnicas e instrumentos…… 23

Conclusiones…… 33

Bibliografía…….. 35

Anexos …….……. 39

1. RESUMEN

El presente trabajo tiene como propósito la creación y aplicación de un diplomado en cuentas médicas dirigido a profesionales del área de la salud que laboran en el área administrativa como técnicos en liquidación de cuentas, auxiliares operativos, estudiantes de carreras administrativas en salud, con responsabilidades en procesos de facturación, auditoría de cuentas, estados, conciliación y depuración de cartera y convenios entre las entidades del sector salud EPS- IPS.

Así como el cumplimiento de la finalidad de la educación para el trabajo y el desarrollo humano (Ley 1064 de 2006) y la veeduría permanente de la práctica correcta de su expedición.

Palabras claves

Cuentas Médicas, IPS (Instituciones Prestadoras de Servicios), EPS (Empresa Promotora de Salud), ERP (Empresas Responsables del Pago).

2. ABSTRACT

The purpose of this paper is the creation and application of a diploma in medical accounts aimed at health professionals who work in the administrative area as technicians in account settlement, operational assistants, students of administrative careers in health, with responsibilities in billing processes, audit of accounts, statuses, reconciliation and purification of portfolio and agreements between the entities of the health sector EPS-IPS.

As well as the fulfillment of the purpose of education for work and human development (Law 1064 of 2006) and the permanent oversight of the correct practice of its issuance.

Keywords

Medical Bills, IPS (Service Provider Institutions), EPS (Health Promotion Company), ERP (Responsible Payment Companies)

3. INTRODUCCIÓN

Considerando que la educación no formal ha sido modificada desde la Ley 115 de 1994 hasta llegar al modelo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, desde el Ministerio de Educación Nacional, el Decreto 2888 de 2007, Artículo 2° define la educación para el trabajo como: La formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona, que una institución organiza en un proyecto educativo institucional, y que estructura en currículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal es importante y primordial que en el área laboral se permita que el trabajador se capacite en la misma empresa con el fin de mejorar sus competencias, para evitar en lo posible errores que lleven a calificaciones negativas y al mismo tiempo lograr que su desempeño y actualización de sus conocimientos sean mejores.

Desde la educación, el trabajo es una aplicación de la inteligencia hacia el logro de resultados, que implica la utilización de métodos científicos, como el saber aplicado a la producción, el trabajo en equipo, la solución de problemas y la relación con los clientes, entre otros. De esta manera surge el uso del término de competencia a nivel laboral, como una necesidad objetiva, de estudio, análisis y control de la actividad laboral en los procesos reales, por lo que su principal característica consiste en coincidir los objetivos y las funciones de la actividad a desarrollar.

Por esta razón, se vio la necesidad de conocer las diferentes inquietudes a los trabajadores del área administrativa de Compensar EPS en cuanto a capacitaciones relacionadas en la misma, cuyos procedimientos y resultados se reflejan en este proyecto.

4. JUSTIFICACIÓN

Los procesos de facturación y generación de cuentas médicas suponen un conocimiento amplio de todos los requisitos normativos y de la aplicación de técnicas administrativas que coordinen las actividades asistenciales con las aplicables para su reconocimiento económico y sostenibilidad.

La sostenibilidad financiera tanto de las IPS (instituciones prestadoras de servicios) como de las ERP (empresas responsables del pago), depende del reconocimiento de cada uno de los servicios prestados y de la pertinencia en la atención a cada afiliado. De esta manera los procesos de facturación se convierten en un equipo vital e importante de cualquier organización, normalizados a través de la legislación que determina el flujo de recursos a cada uno de los regímenes del sistema (Subsidiado y Contributivo), la forma en que las entidades obtienen el reconocimiento después de la prestación de los servicios de manera oportuna.

Los constantes cambios de la norma evidencian la importancia de generar actualización de los conocimientos que lleve a los participantes a revisar los procesos de facturación y liquidación de cuentas generando tanto eficiencia como eficacia en la aplicación de los conocimientos impartidos, lograr mejores resultados contribuyendo así, a la sostenibilidad financiera de las organizaciones.

El diplomado proporcionará herramientas que permiten a los estudiantes conocer ampliamente lo relacionado con: generación de facturas de servicios en salud, auditoría de cuentas médicas, registro de glosas parciales y/o devoluciones totales, manejo e interpretación de tarifarios, actualización de la norma y recobros que le permitan a las IPS radicar oportunamente las respuestas de las glosas.

5. PROBLEMA

En la EPS Compensar se reconoce la importancia de la educación para el trabajo y el desarrollo humano como herramienta fundamental para la capacitación laboral en beneficio de los trabajadores del proceso de cuentas de Salud. Sin embargo, por medio de una encuesta se evidenció la identificación de las necesidades del contexto que se pueden abordar desde lo laboral:

1. Falta de competencia y habilidades para aplicar el ejercicio de la liquidación de facturación en salud.
2. Falta de conocimiento de las normas aplicables para el pago de estos servicios.
3. Falta de conocimiento en los Acuerdo tarifarios existentes para generar la factura como para liquidar y pagar los servicios.
4. Sentido de pertenencia a la labor contratada.
5. Manejo de relaciones verticales y transversales

La encuesta se realizó con base en las necesidades de aprendizaje del proceso de Cuentas de Salud de Compensar EPS y es pieza fundamental para diseñar la metodología del diplomado abierto a profesionales del sector salud:

Fecha:

Cargo:

Temas

- **TEMA LIQUIDACION**

  Capacitación en Aplicativos: Pórtico / Registro Cliente / SIR / SSAS
  Facturación por cargue / estructuras
  MIPRES
  Modalidad de pagos PQT por pantalla SSE23
  Técnicas de liquidación: pagos por NDIN, LIQ. y Novedades
  Procedimientos establecidos en liquidación / conciliación
  Superusuarios
  Tecnología NOPBS

- **TEMAS RECOBROS**

Capacitación Magistral por el Equipo de MIPRES

Capacitación Magistral por el Equipo de RECOBROS

Homólogos CUMS

Normatividad Vigente

Plataforma AIC -

Registro de Glosa

Topes / Techos Validación de medicamentos regulados

- **TEMAS AUTORIZACIONES**

Tipos de Autorización y sus estados

Búsqueda de la autorización / Registro Cliente

Cuotas / Moderadoras

Diligenciamiento del formato de autorizaciones para su consulta y corrección

Procedimientos establecidos

- **TEMA TARIFARIOS ISS / SOAT**

Énfasis en los Parágrafos

Homologación de CUPS

METODOLOGÍAS PARA REALIZAR LAS CAPACITACIONES

Presentaciones dinámicas e interactivas

Implementar aplicativos de preguntas y respuestas / realizar talleres / mapas mentales

Aplicar plataformas virtuales para evaluación de conocimiento

Que los expositores seamos nosotros mismos con apoyo de expertos

Casos prácticos y ejemplos

Compartir la presentación el mismo día que se realice

Temas concretos y menos extensos

6. PREGUNTA

¿Qué modelo pedagógico debe implementarse para el desarrollo de un diplomado en cuentas médicas?

7. OBJETIVOS

7.1. Objetivo General

Desarrollar un diplomado en cuentas médicas que permitan la calidad y la eficiencia en la generación y liquidación de los servicios de salud para un buen mejoramiento de las entidades en salud de acuerdo con la normatividad vigente.

7.2 Objetivos Específicos

Crear un diplomado de formación continua, en el marco de la ética, la cultura, la ciencia, la tecnología, la innovación y el servicio a la comunidad, en coherencia con los principios de la institución Compensar EPS y con competencias pertinentes a los intereses de las instituciones prestadoras de salud.

Formar trabajadores capaces de aplicar el ejercicio de la liquidación de facturas de servicios en salud teniendo conocimiento en la normatividad vigente y los procedimientos establecidos para ello.

Crear colaboradores de alto desempeño con habilidades de gestionar las diferentes maneras de liquidar la complejidad de las facturas radicadas bajo la luz de la norma.

8. ANTECEDENTES

En nuestro país desde el siglo pasado, con la ley 100 de 1993 se ha implementado en todas las instituciones de salud el concepto de auditoria en cuentas médicas, con el fin de realizar un seguimiento sistemático y periódico de la calidad y en la atención médica dando así un alcance oportuno y eficaz a la hora de cobrar una cuenta médica. Dicho de otra manera, es un instrumento estadístico que permite evaluar tanto la eficiencia como la efectividad del acto médico, logrando el mejoramiento continuo de la calidad en la atención en salud. La facturación y cuentas médicas en salud nace con la profesión médica, bajo las vertientes fundamentales de evaluar y educar, las prácticas actuales para mejorar la calidad de sus recursos en la salud. El primer programa o entre los primeros que realizan el diplomado en facturación o auditoria en cuentas médicas, se realizan en el politécnico de Colombia – Cámara de Comercio de Magangué se crean por la necesidad o faltos de capacitación adecuada y sin conocimientos algunos, sumadas a la deficiencia del sector hospitalario.

El trabajo del auditor consiste en obtener una información precisa y completa sobre unas actividades específicas, para hacerlo, tiene que trabajar desplazándose de su lugar de trabajo en algunos casos y probablemente con supervisión directa creando una necesidad, de este ejercicio sin llegar hacer algo tan evolucionado sin profundizar en una formación específica, sin llegar hacer una especialización o una maestría se podrá realizar en una intensidad de 120 horas dando el alcance necesario a sus estudiantes.

9. MARCO REFERENCIAL

9.1 Marco Teórico /Conceptual

Este proyecto está enfocado en un Aprendizaje Basado en Retos siendo ésta una metodología que les permitirá adquirir conocimiento, trabajar la resolución de problemas y desarrollar un aprendizaje experiencial.

Por medio de este aprendizaje se puede combinar contenidos y metodologías en el ejercicio de la liquidación de cuentas y a su vez generar un entorno de aprendizaje colaborativo.

El diseño de estas capacitaciones - retos en el conocimiento del desempeño laboral - debe estar orientado a la generación de procesos y productos creativos que se vean reflejados en la excelencia del ejercicio de la liquidación de factura de servicios prestados en salud.

MARCO LEGAL

10.1 En Educación

Partiendo de la Ley 115 de 1994 (Artículos 5, 36 y 37) referente al servicio de Educación, la cual se encuentra complementada con la normatividad relacionada con el apoyo y fortalecimiento de la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (Ley 1064 de 2006, Artículos 1 y 2), los aspectos pedagógicos generales mencionados en el Decreto 0180 de 1997, los criterios relacionados con la evaluación y promoción de estudiantes (Decreto 1236 de 1995), así como la organización y funcionamiento de la prestación del servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano (Decreto 4904 de 2009), la creación, organización y funcionamiento de instituciones prestadoras del mismo (Decreto 2888 de 2007), su reglamentación (Decreto 114 de 1996, Artículos 1 y 5) y sus aspectos generales (Decreto 4904 de 2009), el Sistema de Calidad de Formación para el Trabajo (Decreto 2020 de 2006), los requerimientos para solicitud de programas (Decreto 367 de 2009) y el Acuerdo 034 de 2008 acerca de la comisión intersectorial para el talento humano en salud, considerando además el Documento CONPES 081 de 2004 que presenta la propuesta de del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo en Colombia; acogiendo el derecho de los trabajadores a la capacitación dentro de su jornada laboral (Ley 50 de 1990, Artículo 21), cuya elaboración le corresponde al empleador (Decreto 1127 de 1991, Artículos 4 y 5); nos es pertinente la creación y elaboración de un diplomado que sea acorde con la elaboración de cuentas médicas.

9.2 **En Salud**

Complementamos esta fundamentación con las disposiciones sobre Talento Humano en Salud (Ley 1164 de 2007) la definición de recursos básicos para los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano involucrados en este sector (Acuerdo 0114 de 2010), la relación docencia-servicio para los mismos (Decreto 2376 de 2010), la denominación de los

auxiliares, perfiles y requisitos del área mencionada (Decreto 3616 de 2005) y el Sistema de Calidad para el Trabajo SCAFT (Decreto 2020 de 2006) con sus normas técnicas complementarias (NTC 5555, NTC 5581 y NTC 5663).

10 PARADIGMA

11.1 Porque hacer esto y para donde queremos llegar

Fue ubicado en el paradigma cualitativo mediante una encuesta inicial cuyos resultados se reflejan en una matriz DOFA (Anexo X); para obtener el logro del mismo, se trabajaron 4 temas que concentran la capacitación: recobros, liquidaciones, autorizaciones y tarifarios en cada uno se detalló su norma y técnicas de liquidación, según los diferentes servicios de salud facturada. A modo de conclusión creemos que nos permite elaborar un cronograma de capacitaciones de frente a la complejidad en su liquidación y aplicación de la norma.

13. TIPO/ENFOQUE

Tendencias educativas

Este proyecto está enfocado en el aprendizaje basado en retos (ABR) es una metodología aplicable al diplomado, ya que el estudiante es autónomo en adquirir e implementar los nuevos conocimientos adquiridos con una actitud crítica y reflexiva que le permita buscar soluciones a los retos que se le presenten en el diario vivir.

Se hace necesario que los trabajadores se empoderen con el fin de combinar el contenido explicado y aplicarlo en el ejercicio de la liquidación; adicional generar sus propias ideas para poderlas aplicar para todos en la parte procedimental que de esta manera se optimizaría el tiempo y se vería reflejado en los resultados del indicador.

Por medio de este enfoque se puede combinar contenidos y metodologías en el ejercicio de la liquidación de cuentas y a su vez generar un entorno de aprendizaje colaborativo “trabajo en equipo” que especifican la función de cada miembro en pro del objetivo común.

El diseño de estas capacitaciones - retos en el conocimiento del desempeño laboral - debe estar orientado a la generación de procesos y productos creativos que se vean reflejados en la excelencia de las actividades que se realizan en un proceso de cuentas médicas.

Su duración es flexible y se puede crear por módulos en ciclos breves que al final puede mostrar la aplicabilidad concreta de su talento y su capacidad para agregar valor en su desempeño laboral.

Retos y necesidades del nivel (DOFA con los actores del sistema)

Se realizó la siguiente matriz con base en la problemática que conllevaría algunas debilidades en la aplicación de la tendencia del - Aprendizaje Basado En Retos - y adicional la negativa de algunos colaboradores en recibir una capacitación permanente que unifique criterios, conocimientos y praxis en el ejercicio de la liquidación de facturas:

	FORTALEZAS	**DEBILIDADES**
Factores Internos	Trabajo colaborativo. Inclusión de las TIC en la práctica. Aumento de la motivación y la autoestima. Ofrecer crecimiento empresarial. Garantía de la liquidación correcta de las facturas. Se encuentra basada en el aprendizaje por retos. Manejo de programas y formatos relacionados con el sistema de liquidación de facturas de salud.	Desconocimiento de la metodología. Formar al capacitador. Que el proyecto no se socialice adecuadamente. Capacitaciones virtuales a 70 colaboradores. Escaso interés de los trabajadores en reforzar sus conocimientos dentro de la empresa. Falta de compromiso del área administrativa por asignar más instructores en la capacitación sobre liquidaciones en facturas de salud. Falta comprensión del procedimiento de liquidación de las facturas aplicando los conocimientos de norma y las directrices organizacionales. Trabajar en la individualidad y no ejercer el trabajo en equipo.
Factores Externos	**OPORTUNIDADES**	**AMENAZAS**
	Adaptación a la realidad Formación adecuada al siglo XXI. Desarrollar competencias personales, sociales y laborales. Evaluar el desempeño laboral desde el conocimiento técnico y fortalecimiento de las habilidades blandas. Priorizar la liquidación con el fin de comprender el proceso. Permite al trabajador poner en práctica sus conocimientos.	Falta de apoyo, recursos y tiempo para gestionar el curso. La disposición de los colaboradores. Falta de participación de los trabajadores en la actualización de sus conocimientos sobre el sistema de liquidación. Escasa disposición y actitud del colaborador para la capacitación.

14. DISEÑO

1. **Metodología:**
   Educación a distancia mediación tecnológica.

2. **Certificado que otorga:**
   Curso de actualización en cuentas médicas.

3. **Intensidad horaria:**
   120 horas

4. **Duración:**
   5 semanas

5. **Competencia General:**
   Construir una fuerza laboral competente que integre estrategias de la auditoría de cuentas médicas aplicables en las diferentes instituciones, según normatividad vigente.

Se desarrolló en 5 módulos los temas que deben contemplar el diplomado:

MÓDULO 1

Fundamentos de la auditoría en cuentas médicas

- Conceptos y principios básicos de la auditoría.
- Generalidades de la auditoria y revisión de cuentas en salud, tipos de auditorías, herramientas (contratos, normatividad, manuales tarifarios) bajo la luz de norma Decreto 441 de 2022

MÓDULO 2

Modelos de la auditoria en salud y revisión de cuentas médicas

- Plan de Beneficios en Salud
- Tecnología NOPBS
- Exclusiones del plan de beneficios

- Auditoria concurrente (pre radicación presencial en las instituciones), auditoria administrativa (post radicación) ventajas y desventajas
- Factores críticos de éxito que afectan la calidad de la facturación de servicios de salud.

MÓDULO 3

Procedimiento, radicación y trazabilidad de las facturas Resolución 3047 de 2008: Radicación física o desmaterializada; aplicación de la codificación del motivo de glosa.

- Anexo técnico 5 Soportes de facturas
- Anexo técnico 6 Manual único de glosas:
- Anexo técnico 7 Estándares de datos para los anexos técnicos 1, 2, 3 y 4
- Radicación de las cuentas médicas
- Trazabilidad de la factura

MÓDULO 4

Conceptos generales de glosas y objeciones

- Gestión de glosas y devoluciones
- Manejo integral de la glosa
- Proceso conciliación de glosas

MÓDULO 5

Conciliación de cartera contable:

- Circular 030 Depuración de cartera
- Resolución 6066 Carteras a 90 días
- Análisis de cartera
- Conciliación de saldos por pagar
- Presentación de Paz y Salvos

15. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

15.1. Anclaje

Reconocimiento del contexto

A. Social

El proceso de cuentas de salud de Compensar EPS está conformado por 88 colaboradores entre auxiliar administrativo, auxiliares operativos, técnicos en liquidación, analistas de conciliación, enfermeras auditoras, profesionales administrativos, coordinadores, auxiliares contables y la gerente del proceso.

La mayor población 71,59 % corresponde a cincuenta colaboradores del rol de auxiliares de liquidación y el 14.77 % a trece auxiliares operativos siendo estos los que requieren en su operatividad capacitación, unificar procedimientos y directrices permanentes.

Etiquetas de fila	Cant.	Porcentaje
AUXILIAR DE LIQUIDACION	42	47,73%
AUXILIAR OPERATIVO	13	14,77%
ANALISTA DE CONCILIACION	12	13,64%
LIQUIDADOR KPO	8	9,09%
ENFERMERA AUDITORA	3	3,41%
AUXILIAR DE CONTABILIDAD Y TESORERIA	2	2,27%
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO	2	2,27%
GERENTE DEL PROCESO	1	1,14%
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1	1,14%
GESTORA DE CALIDAD	1	1,14%
AUXILIAR DE CAPTURA DE DATOS	1	1,14%
COORDINADOR OPERATIVO	1	1,14%
COORDINADOR ADMINISTRATIVO	1	1,14%
Total general	**88**	**100,00%**

Con respecto al rango de edad se encuentra la mayor población en el rango de 20 a 30 años con el 47,73% cuarenta y dos colaboradores; en el rango de 31 a 45 años con el 44,32% treinta y nueve colaboradores y en el rango de 46 a 60 años con el 7,95% siete colaboradores:

Etiquetas de fila	Cant.	Porcentaje
20 - 30	**42**	**47,73%**
AUXILIAR DE LIQUIDACION	23	26,14%
AUXILIAR OPERATIVO	10	11,36%
LIQUIDADOR KPO	5	5,68%
AUXILIAR DE CONTABILIDAD Y TESORERIA	2	2,27%
AUXILIAR DE CAPTURA DE DATOS	1	1,14%
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1	1,14%
31 - 45	**39**	**44,32%**
AUXILIAR DE LIQUIDACION	17	19,32%
ANALISTA DE CONCILIACION	12	13,64%
LIQUIDADOR KPO	3	3,41%
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO	2	2,27%
AUXILIAR OPERATIVO	2	2,27%
ENFERMERA AUDITORA	2	2,27%
GESTORA DE CALIDAD	1	1,14%
46 - 60	**7**	**7,95%**
AUXILIAR DE LIQUIDACION	2	2,27%
ENFERMERA AUDITORA	1	1,14%
COORDINADOR OPERATIVO	1	1,14%
AUXILIAR OPERATIVO	1	1,14%
GERENTE DEL PROCESO	1	1,14%
COORDINADOR ADMINISTRATIVO	1	1,14%
Total general	**88**	**100,00%**

Para cumplir con el indicador del proceso las actividades asignadas requieren de absoluta concentración, conocimiento de normas, habilidades en Excel, liquidación de cuentas y trabajo colaborativo.

B. Cultural

Cambiar la cultural individualista

Colaboradores milenios (edad 25 a 35 años)

C. Económico y educativo

La condición económica a quien se le imparte la capacitación es de jóvenes con experiencia en facturación en salud que son estudiantes universitarios de carreras administrativas cursando ya sobre 5 semestres y/o tecnólogos en administración en salud.

Con respecto a la formación académica se encuentra el 71,59 % con sesenta y tres colaborares carreras tecnológicas y/o estudiantes de carrera profesional más de 6 semestres; el 15,91 % catorce colaboradores con bachiller y/o carrera técnica; el 9.09 % ocho colaboradores con estudios universitarios con especialización:

Etiquetas de fila	Cant.	Porcentaje
Carreras tecnológicas y/o estudiantes de carrera profesional mas de 6 semestres	63	71,59%
Bachiller y/o carrera tecnica	14	15,91%
Estudios Universitarios con especializacion	8	9,09%
Auxiliar contable y/o estudiante de carrera profesional mas de 6 semestres en contabilidad	2	2,27%
Estudios Universitarios con especializacion y/o Maestrías	1	1,14%
Total general	**88**	**100,00%**

D. Familiar

La mayoría están conformados por ser cabeza de hogar con hijos pequeños, adolescentes y universitarios

Con respecto al rango de edad se encuentra la mayor población en el rango de 20 a 30 años con el 47,73% cuarenta y dos colaboradores; en el rango de 31 a 45 años con el 44,32% treinta y nueve colaboradores y en el rango de 46 a 60 años con el 7,95% siete colaboradores:

Etiquetas de fila	Cant.	Porcentaje
20 - 30	**42**	**47,73%**
AUXILIAR DE LIQUIDACION	23	26,14%
AUXILIAR OPERATIVO	10	11,36%
LIQUIDADOR KPO	5	5,68%
AUXILIAR DE CONTABILIDAD Y TESORERIA	2	2,27%
AUXILIAR DE CAPTURA DE DATOS	1	1,14%
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1	1,14%
31 - 45	**39**	**44,32%**
AUXILIAR DE LIQUIDACION	17	19,32%
ANALISTA DE CONCILIACION	12	13,64%
LIQUIDADOR KPO	3	3,41%
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO	2	2,27%
AUXILIAR OPERATIVO	2	2,27%
ENFERMERA AUDITORA	2	2,27%
GESTORA DE CALIDAD	1	1,14%
46 - 60	**7**	**7,95%**
AUXILIAR DE LIQUIDACION	2	2,27%
ENFERMERA AUDITORA	1	1,14%
COORDINADOR OPERATIVO	1	1,14%
AUXILIAR OPERATIVO	1	1,14%
GERENTE DEL PROCESO	1	1,14%
COORDINADOR ADMINISTRATIVO	1	1,14%
Total general	**88**	**100,00%**

E. Realidad Geográfica

Infraestructura diseñada cumpliendo la normatividad vigente de Seguridad y salud en el trabajo SST

Ubicación: Carrera 69 # 47 – 34 1er. piso Instalaciones de Compensar

15.2 Problematización

Al identificar las necesidades del contexto que se pueden abordar desde lo laboral como la falta de competencia y habilidades para aplicar el ejercicio de la liquidación de facturación en salud, falta de conocimiento de las normas aplicables para el pago de estos servicios, falta de conocimiento en los Acuerdo tarifarios existentes para generar la factura como para liquidar y pagar los servicios se formula la propuesta curricular de diseñar un diplomado que contemple la actualización, interpretación y aplicación de la norma, generación de facturas, liquidación y registro de los motivos de glosa; que permitan estrategias al colaborador ampliar sus conocimientos para mejora de la productividad organizacional abierto a cualquier profesional de la salud que labore en este campo.

15.3 Estructuración

Componente Del Currículo

Las empresas deben estar a la vanguardia tanto en la actualización de normas, aplicación de sus tecnologías y softwares como en la divulgación de las directrices organizacionales y los cambios de norma que nos rige.

Como no hay nada más permanente que el cambio; por ello, se debe diseñar dos capitaciones diferentes la primera en brindar la inducción al desarrollo de las actividades y tareas a signadas de acuerdo a su rol contratado en su periodo de prueba que le ayuden a desenvolverse y segundo desarrollar las habilidades en el tema de la liquidación como afianzar y actualizar los conocimientos.

Y segundo una programación de capacitaciones periódicas orientados a la formación y el desarrollo del colaborador teniendo en cuenta el objetivo del proceso y las habilidades particulares de cada uno de ellos.

El espacio destinado para las capacitaciones es mensualmente 2 horas de manera virtual y allí se tratan todos los temas tanto de la operatividad, gestión y procedimientos de tareas asignadas como de la actualización de la norma que rige la salud. A esta capacitación asistimos el 100 % de los colaboradores sin distinción de rol y se lleva a cabo el segundo lunes de cada mes en el horario de 7:00 am a 9:00 am.

La programación se realiza a final de año los capacitadores somos nosotros mismo de acuerdo al tema se elige la participación de los colaboradores operativos, liquidadores, analista o profesionales y esta programación se notifica en la reunión de “grupo primario” del mes de enero que son de asistencia obligatoria porque es la reunión donde se tratan temas de directriz organizacional.

La preparación de cada capacitación comienza con uno o dos meses de anterioridad de acuerdo al objetivo de lo que se desea dejar en el aprendizaje para la liquidación.

Los contenidos, actividades, metodología se establecen de acuerdo a las necesidades del proceso en especial en la operatividad de la liquidación

Experiencia formativa:

Se llevó a cabo una encuesta a 60 colaboradores de los 88 (68,2%) del equipo de cuentas de salud en el mes de marzo, sobre los temas en que se requiere brindar capacitación y las estrategias en el modelo de impartir la enseñanza que garanticen el aprendizaje en el tema de la liquidación de cuentas y la metodología de como quisiera que se llevaran a cabo.

Las capacitaciones van enfocadas al desarrollo de la actividad operativa de liquidar correctamente las cuentas o facturas de servicios prestados en salud radicados en Compensar EPS teniendo en cuenta los cinco correctos:

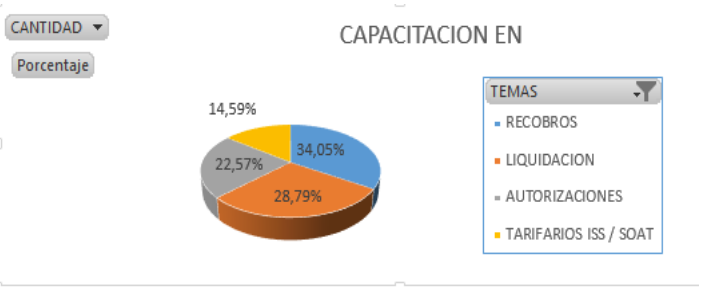
- ✓ La autorización que corresponda al usuario afiliado a Compensar EPS y registrado en la factura.
- ✓ La autorización que corresponda al CUPS (código único del procedimiento en salud) autorizado y que corresponde al registrado en la factura
- ✓ Valor de tarifa pactada con la IPS que presta el servicio
- ✓ Coherencia que lo facturado corresponda a lo autorizado y prestado.
- ✓ Y la detallada revisión de facturas de servicios de tecnología NOPBS (No contenidas en el Plan de Beneficios en Salud) que cumpla con los requisitos de norma para acceder al recobro y que no generen pérdida económica a la organización por una mala praxis.

Dentro los encuestados el 70 % de la población son técnicos de liquidación:

Etiquetas de fila	Colaboradrores	Porcentaje
Tecnico en Liquidacion	42	70,00%
Analista de Conciliacion	7	11,67%
Auxiliar Operativo	5	8,33%
Profesional Administrativo	2	3,33%
Enfermera Auditora	2	3,33%
Coordinador Administrativo	1	1,67%
Requisidora Administrativa	1	1,67%
Total general	**60**	**100,00%**

Se abordó 4 temas principales que concentran la capacitación –recobros, liquidación, autorizaciones y tarifarios:

CANTIDAD	(Todas)
Capacitacion en	**Porcentaje**
RECOBROS	34,05%
LIQUIDACION	28,79%
AUTORIZACIONES	22,57%
TARIFARIOS ISS / SOAT	14,59%
Total general	**100,00%**



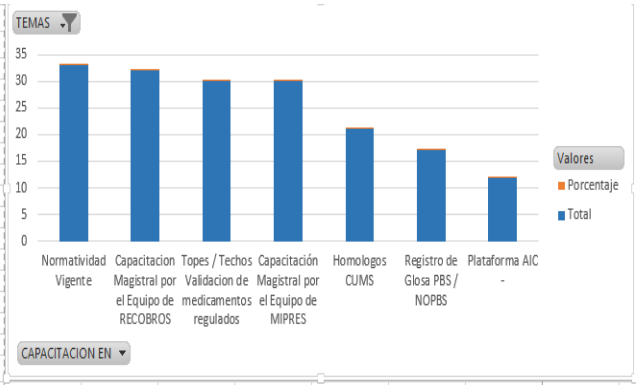
Y dentro de cada tema se detallará su respectiva norma y las técnicas de liquidación que se debe realizar de acuerdo a los diferentes servicios en salud facturada:

Capacitacion en	No.	Porcentaje
RECOBROS	**175**	**34,05%**
Normatividad Vigente	33	6,42%
Capacitacion Magistral por el Equipo de RECOBROS	32	6,23%
Topes / Techos Validacion de medicamentos regulados	30	5,84%
Capacitación Magistral por el Equipo de MIPRES	30	5,84%
Homologos CUMS	21	4,09%
Registro de Glosa PBS / NOPBS	17	3,31%
Plataforma AIC -	12	2,33%
LIQUIDACION	**148**	**28,79%**
Liquidacion Tecnologia NOPBS	37	7,20%
Procedimientos establecidos en liquidación / conciliación	31	6,03%
Superusuarios	21	4,09%
Capacitacion en Aplicativos: Portico / Registro Cliente / SIR / SSAS	21	4,09%
Modalidad de pagos PQT por pantalla SSE23	19	3,70%
Facturación por cargue / estructuras	18	3,50%
Pagos por NDIN, LIQ. y Novedades	1	0,19%
AUTORIZACIONES	**116**	**22,57%**
Autorizacion Estado Invalido	34	6,61%
Procedimientos establecidos ASH	32	6,23%
Busqueda de la Autorizacion / Registro Cliente	27	5,25%
Cuota Moderadora / Copago	23	4,47%
TARIFARIOS ISS / SOAT	**75**	**14,59%**
Homologación de CUPS	41	7,98%
Énfasis en los Parágrafos	34	6,61%
Total general	**514**	**100,00%**

A continuación, desglosaremos las capacitaciones que se propusieron por cada tema principal y la votación que tuvieron de acuerdo a la complejidad de estas. Prima el tema de recobros ya que este tipo de liquidación de servicios requiere de concentración y conocimiento de la norma para no incurrir en pagos que no corresponden y se llegue a un riesgo de pérdida económica:

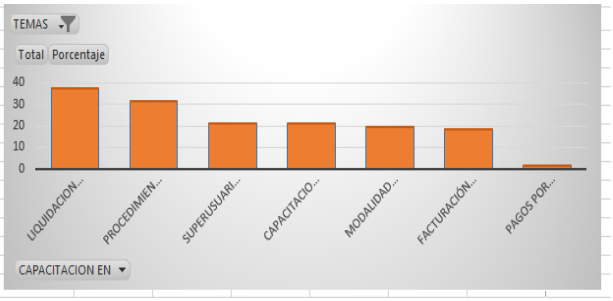
TEMAS	RECOBROS

Capacitacion en	Total	Porcentaje
Normatividad Vigente	33	18,86%
Capacitacion Magistral por el Equipo de RECOBROS	32	18,29%
Topes / Techos Validacion de medicamentos regulados	30	17,14%
Capacitación Magistral por el Equipo de MIPRES	30	17,14%
Homologos CUMS	21	12,00%
Registro de Glosa PBS / NOPBS	17	9,71%
Plataforma AIC -	12	6,86%
Total general	**175**	**100,00%**



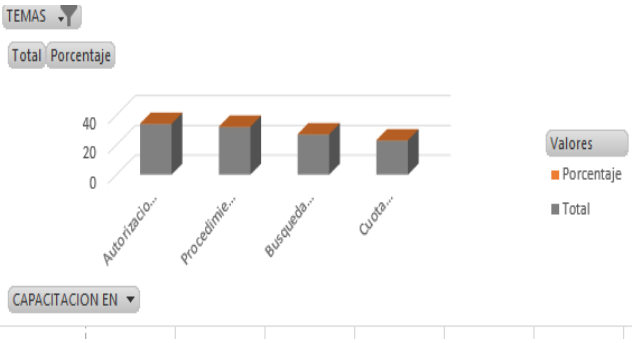
TEMAS	LIQUIDACION

Capacitacion en	Total	Porcentaje
Liquidacion Tecnologia NOPBS	37	25,00%
Procedimientos establecidos en liquidación / conciliación	31	20,95%
Superusuarios	21	14,19%
Capacitacion en Aplicativos: Portico / Registro Cliente / SIR / SSAS	21	14,19%
Modalidad de pagos PQT por pantalla SSE23	19	12,84%
Facturación por cargue / estructuras	18	12,16%
Pagos por NDIN, LIQ. y Novedades	1	0,68%
Total general	**148**	**100,00%**



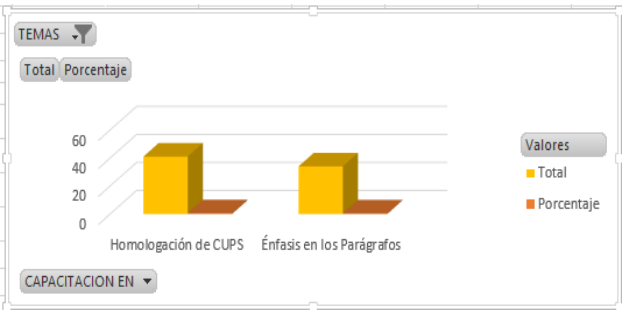
TEMAS	AUTORIZACIONES

Capacitacion en	Total	Porcentaje
Autorizacion Estado Invalido	34	29,31%
Procedimientos establecidos ASH	32	27,59%
Busqueda de la Autorizacion / Registro Cliente	27	23,28%
Cuota Moderadora / Copago	23	19,83%
Total general	**116**	**100,00%**



TEMAS	TARIFARIOS IS	SOAT

Capacitacion en	Total	Porcentaje
Homologación de CUPS	41	54,67%
Énfasis en los Parágrafos	34	45,33%
Total general	**75**	**100,00%**



Los documentos que quedan sobre la experiencia son la grabación de la capacitación y el soporte de evaluación que realizamos en la herramienta Kahoot

7.4 Respecto a la forma de trabajo

El objetivo y a su vez el interés de recuperar esta experiencia es que se requiere de colaboradores expertos en el arte de la liquidación de cuentas de servicios en salud; para ello, se requiere que conozcan la norma y aprendan correctamente como liquidar una cuenta y como registrar un motivo de glosa.

Mi rol en la experiencia es que sobre mi cargo está la responsabilidad de programar, organizar y enfocar los temas que se brindan las capacitaciones de acuerdo a la necesidad del servicio. Como la de distribuir los responsables de organizar las otras actividades a las que debemos participar y dar cumplimiento por el sistema de gestión de calidad de la organización.

La programación se plasma en un cronograma registrando el tema, la fecha asignada segundo lunes de cada mes en el horario 7:00 am – 9:00 am; de esta manera se comparte la información y cada uno va organizando el tema, con dos meses de anterioridad presentan el borrador de lo que se va a exponer y se brinda información, adición o corrección a los temas presentados:

Fecha	Actividad	Participantes	Objetivo	Metodo	Resultados
17/01/2022	cargues masivos /	Colaboradrores del proceso cuentas salud	Conocer las herramientas del excel que permiten hacer cargues masivos	VideoChat palta forma teems	Se aclararan dudas del procedimiento de los cargues
14/02/2022	Homologos CUPS / Homologos CUMS NORMATIVIDAD VIGENTE	Colaboradrores del proceso cuentas salud	Actualizacion de la norma PBS (Plan de Beneficios en salud)	VideoChat palta forma teems	Se actualiza la norma ylas inclusiones de servicios ymedicamentos pasan a PBS
14/03/2022	Procedimientos del proceso radicacion y devoluciones	Colaboradrores del proceso cuentas salud	Conocer los procecedimientos de radicación y entrega de las facturas de devolucion total	VideoChat palta forma teems	Se explica los procedimientos del proceso radicacion yde voluciones
11/04/2022	Procedimientos del proceso acuerdos de niveles de servicios ASH	Colaboradrores del proceso cuentas salud	Conocer los procecedimientos ymanejo del formato de envío de facturas al proceso autorizador	VideoChat palta forma teems	Se explica los procedimientos de envío de las facturas yautorizaciones para revision por el proceso Autorizador
16/05/2022	Procedimientos del proceso conciliacion	Colaboradrores del proceso cuentas salud	Conocer los procecedimientos del equipo de conciliación: analisis de carteras, conciliacion de glosas yobtenciones de paz ysalvo	VideoChat palta forma teems	Se explica las acitividades ylos procedimientos del proceso conciliacion
14/06/2022	Actualizacion de contenido de negociacion paquetes	Colaboradrores del proceso cuentas salud	Conocer el procedimiento de liquidacion de contratos modalidad paquetes - PQT	VideoChat palta forma teems	Se explica la actualizacion de los contenidos de negociacion por modalidad de paquetes ycomo se realiza la liquidacion de éstos
11/07/2022	Procedimientos del proceso autorizacion del pago	Colaboradrores del proceso cuentas salud	Conocer el procecedimiento de marcacion de pago ycontabilidad ydesembolso en bancos	VideoChat palta forma teems	Se realiza aclaraciones sobre el procedimientos de la autorizacion del pago
16/08/2022	Procedimientos del proceso liquidacion	Colaboradrores del proceso cuentas salud	Conocer las diferentes tecnicas y procecedimiento de liquidacion I	VideoChat palta forma teems	Conocer todos los procedimientos que se gestionan en el ejercicio de la liquidacion
12/09/2022	Procedimientos del proceso liquidacion	Colaboradrores del proceso cuentas salud	Conocer las diferentes tecnicas y procecedimiento de liquidacion II - Recobros	VideoChat palta forma teems	
18/10/2022	Actualizacion en facturacion electronica	Colaboradrores del proceso cuentas salud	Conocer la normatividad de facturacion electronica ycomo implica ésta en la	VideoChat palta forma teems	
15/11/2022	Actualizacion Facturacion Covid normas y procedimiento	Colaboradrores del proceso cuentas salud	Conocer la normatividad de Facturacion Covid, procedimiento de radicación yseguimiento al desembolso por ADRES	VideoChat palta forma teems	
23/01/2023	Actualizacion contratacion tripartitas y seguimiento	Colaboradrores del proceso cuentas salud	Conocer la modalidad de contratacion de tripartitas yseguimiento a los pagos de éstas	VideoChat palta forma teems	

El valor que recibe esta experiencia está avalado por la gerencia y coordinadores del proceso; es un requisito indispensable en la formación de los colaboradores. Al igual que la forma en cómo se establecieron los contenidos, actividades, metodología y planeación de las sesiones.

Se escogen colaboradores idóneos en el tema y que pueda llevar sus conocimientos al aprendizaje de todos.

Una vez realizada esta consulta aplicamos el mapa de empatía siendo esta una herramienta que da un buen soporte a la comprensión de cómo los colaboradores tienen el concepto de el para que se realizan las capacitaciones y su importancia en el ambiente laboral y para el correcto ejercicio de la liquidación de cuentas; se hace necesario saber a fondo su concepto para detallar sus expectativas y generar nuevas metodologías y/o herramientas que desarrollen un aprendizaje más dinámico y participativo.

Esta aplicación permitió ver la percepción muy objetiva y concluimos que nos ayuda a diseñar un cronograma de capacitaciones de cara a la complejidad en su liquidación y la aplicación a la luz de la norma:

MAPA DE EMPATÍA

TU LOGO

¿QUÉ PIENSA Y SIENTE?

En que se generen capacitaciones dinamicas y socilizar con el juego.
Que se realicen talleres y actividades para desarrollar .



¿QUÉ OYE?

Que son una perdida de tiempo y quitan el tiempo para liquidar.
Que se hagan capacitaciones con expositores externos
Casos prácticos según el tema que se muestren errores para aprender

¿QUÉ VE?

Que hace falta realizar capacitaciones con ejemplos reales.
Capacitaciones muy largas que generan distracción.
Que el grupo es muy grande y no todos participan.

¿QUÉ DICE Y HACE?

Que le permitan tener material de recurso para consultarlo permanentemente
Que el liquidador que va a dar la capacitacion se prepare con tiempo y tenga supervision y guía.

ESFUERZOS

Que consideren una perdida de tiempo y con todo el trabajo que hay que hacer.
Que sean de forma catedratica a 70 asistentes
Que quien aprende es quien desea aprender.

RESULTADOS

Emplear metodologias de aprendizaje exitosas donde se mantenga la atencion de los asistentes.
Generar nuevos espacios de capacitaciones hibridas

Dirección: Calle Carmen, 523, 08001 Madrid · Teléfono: 62278919

WWW.TUWEBAQUI.COM

16. CONCLUSIONES

Además de trabajar en las fortalezas de la fuerza laboral, invita a abordar las debilidades que es lo que impide el crecimiento de una organización; quienes no manejan herramientas digitales ya se están quedando fuera y no sólo en el ámbito laboral sino también el diario vivir.

Construir una fuerza laboral competente, un trabajador motivado y feliz no va dejar fácilmente una organización que le brinde oportunidades para perfeccionar sus habilidades y una empresa con menor tasa de rotación aumentará su reputación considerablemente.

La capacitación laboral es una inversión que cada empresa y su departamento de recursos humanos deben considerar necesarios.

Las empresas deben propender en afianzar los conocimientos de los empleados con el fin de garantizar altos estándares de calidad en la ejecución de las actividades asignadas con cronogramas de capacitación permanente con el fin de reforzar la práctica laboral segura y confiable según el área de desempeño; nuestros colaboradores actualizados en los cambios de directrices organizacionales y actualización de normas mejoran sustancialmente su desempeño laboral.

Además de trabajar en las fortalezas de la fuerza laboral, invita a abordar las debilidades que es lo que impide el crecimiento de una organización; quienes no manejan herramientas digitales ya se están quedando fuera, y no sólo en el ámbito laboral.

Los colaboradores deben recibir capacitación para llenar esas brechas y ayudar a los empleados a ser más competentes.

La capacitación y desarrollo impulsa la productividad en la organización dado al impacto positivo que genera esta formación.

Uno de los beneficios clave de la capacitación permanente ayuda a la organización a construir una fuerza laboral competente y un trabajador motivado y feliz no va dejar fácilmente una organización que le brinde oportunidades para perfeccionar sus habilidades y una empresa con menor tasa de rotación aumentará su reputación considerablemente.

Implementar el plan de mejoramiento continuo como una herramienta eficaz que permita estructurar una evaluación que promueva la mejora de los procesos académicos, directivos, administrativos y sociales, con el fin de garantizar y establecer un balance de fortalezas y oportunidades de mejoramiento que contribuyan a la obtención de la satisfacción de los trabajadores del proceso Cuentas de Salud Compensar EPS.

En conclusión, la capacitación laboral es una inversión que cada empresa y su departamento de recursos humanos debe considerar dedicando los recursos que considere necesario. (Beneficios de la capacitación laboral - Sodexo Chile)

17. BIBLIOGRAFÍA

Acuerdo 034 de 2008 “Comisión intersectorial para el talento humano en salud. Anexos técnicos del acuerdo”.

Acuerdo 0114 de 2010 “Por medio del cual se definen los equipos, elementos y materiales básicos de los talleres de los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano del área de salud”.

Ardila, A (2018) CARACTERIZAR EL PROCESO DE AUDITORÍA DE CUENTAS MEDICAS REALIZADO POR LA AIC EPS-I A CLINICA LA ESTANCIA EN EL ÁMBITO HOSPITALARIO EN EL SEGUNDO (II) SEMESTRE DEL AÑO 2017 (Trabajo de Grado Fundación Universitaria del Área Andina).

Decreto 2376 de 2010 “Por medio del cual se regula la relación docencia-servicio para los programas de formación de talento humano del área de la salud”.

Decreto 3616 de 2005 “Por medio del cual se establecen las denominaciones de los auxiliares en las áreas de la salud, se adoptan sus perfiles ocupacionales y de formación, los requisitos básicos de calidad de sus programas y se dictan otras disposiciones”

Decreto 2020 de 2006 “Por el cual se crea el Sistema de Calidad para el Trabajo SCAFT”.

Decreto 0180 de 1997 “Por el cual se modifica el Decreto 1860 de 1994 que reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos generales”.

Decreto 1236 de 1995 “Por medio del cual se establecen criterios especiales para la evaluación y promoción de alumnos en algunos establecimientos educativos”.

Decreto 4904 de 2009 “Por el cual se reglamenta la organización, oferta y funcionamiento de la prestación de servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 2888 de 2007 “Por el cual se reglamenta la creación organización y funcionamiento de las instituciones que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano antes

denominado educación no formal, se establecen los requisitos básicos para el funcionamiento de los programas y se dictan otras disposiciones".

Decreto 3020 de 2002 "Por el cual se establecen los criterios y procedimientos para organizar las plantas de personal docente y administrativo del servicio educativo estatal que prestan las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones".

Decreto 2020 de 2006 "Por medio del cual se organiza el Sistema de Calidad de Formación para el Trabajo".

Decreto 367 de 2009 "Por el cual se fijó plazo para presentar solicitud de registro de los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano que actualmente ofrecen las instituciones formadoras".

Documento CONPES 081 de 2004 "Este documento presenta a consideración del Consejo Nacional de Política Económica y Social, CONPES, una propuesta para avanzar en la consolidación del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo en Colombia, SNFT, complementaria a las reformas introducidas al SENA y al mismo SNFT, mediante el Decreto 249 de 2004".

Enfoques y modelos educativos (14 de mayo de 2015) https://enfoquesymodeloseducativos.wordpress.com/

Guía (25 de septiembre de 2015) ¿Qué son los enfoques pedagógicos? https://educacion.laguia2000.com/ensenanza/que-son-los-enfoques-pedagogicos

Hurtado, J. (2007) Diseño y formulación de procesos para la validación de prácticas empresariales internacionales (Trabajo de Grado Universidad Tecnológica de Pereira) Repositorio de la Universidad Tecnológica de Pereira https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/3b40e2c6-f33f-466d-81cd-d2cdd6c4f9b0/content

Ley 115 de 1994 "Por la cual se expide la Ley General de Educación".

Ley 1064 de 2006 “Por la cual se dictan normas de apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano establecida como Educación No Formal en la Ley General de Educación”.

Ley 1164 de 2007 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de Talento Humano en Salud”.

NTC 5555 “Establece los requisitos que deben tener en cuenta las instituciones de formación para el trabajo en la implementación de un sistema de gestión de calidad que armonice con los proyectos educativos institucionales, la práctica educativa y los requerimientos del entorno productivo económico y social”.

NTC 5581 “Especifica los requisitos de calidad que deben tener los programas de formación para el trabajo”.

NTC 5663 “Establece los requisitos de calidad en los programas de formación para el trabajo en las áreas auxiliares de la salud, acorde con la legislación vigente que rige a las instituciones educativas”.

Observatorio de Innovación Educativa del Tecnológico de Monterrey, Tecnológico de Monterrey (Octubre de 2015) Reporte EduTrends Aprendizaje Basado en Retos edutrends-aprendizaje-basado-en-retos.pdf (icesi.edu.co)

Sodexo Chile (2021) Beneficios de la capacitación laboral https://blog.sodexo.cl/beneficios-de-la-capacitacion-laboral#:~:text=Beneficios%20de%20la%20capacitaci%C3%B3n%20laboral%20para%20los%20trabajadores%20y%20la,su%20desempe%C3%B1o%20en%20el%20trabajo.

Universia (17 de diciembre de 2018) ¿En qué se diferencia un diplomado, una especialización, una maestría y un doctorado? (Cuadro comparativo)https://www.universia.net/co/actualidad/orientacion-academica/que-se-diferencia-diplomado-especializacion-maestria-doctorado-cuadro-comparativo-1154861.html

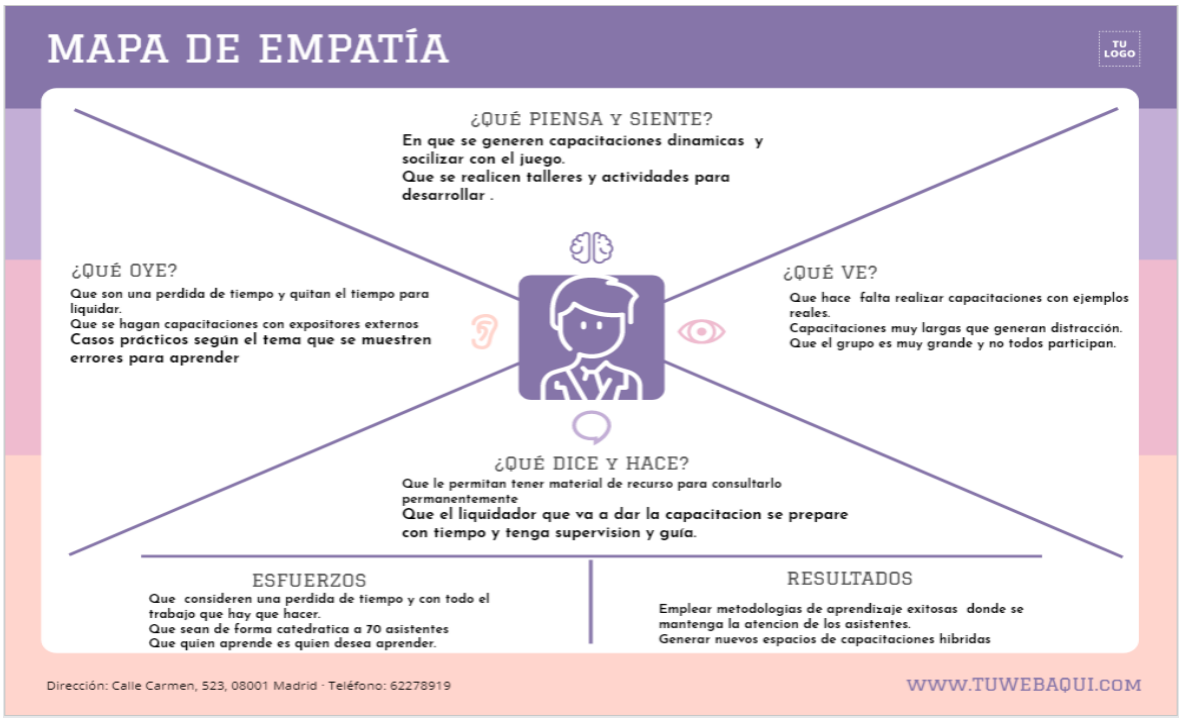
Universidad Americana de Europa (4 de junio de 2020) Modelo Educativo, qué es y qué tipo hay. https://unade.edu.mx/que-es-un-modelo-educativo/

Viceministerio de Educación Superior Preguntas Frecuentes Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Ministerio de Educación Nacional
https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-355413_recurso_pdf_FAQ.pdf

18. ANEXOS

- **Formatos**

Mapa de Empatía:



Matriz DOFA:

Factores Internos	**FORTALEZAS**	**DEBILIDADES**
	□ Trabajo colaborativo. □ Inclusión de las TIC en la práctica. □ Aumento de la motivación y la autoestima. □ Ofrecer crecimiento empresarial. □ Garantía de la liquidación correcta de las facturas. □ Se encuentra basada en el aprendizaje por retos. □ Manejo de programas y formatos relacionados con el sistema de liquidación de facturas de salud.	□ Desconocimiento de la metodología. □ Formar al capacitador. □ Que el proyecto no se socialice adecuadamente. □ Capacitaciones virtuales a 70 colaboradores. □ Escaso interés de los trabajadores en reforzar sus conocimientos dentro de la empresa. □ Falta de compromiso del área administrativa por asignar más instructores en la capacitación sobre liquidaciones en facturas de salud. □ Falta comprensión del procedimiento de liquidación de las facturas aplicando los conocimientos de norma y las directrices organizacionales. □ Trabajar en la individualidad y no ejercer el trabajo en equipo.
Factores Externos	**OPORTUNIDADES**	**AMENAZAS**
	□ Adaptación a la realidad □ Formación adecuada al siglo XXI. □ Desarrollar competencias personales, sociales y laborales. □ Evaluar el desempeño laboral desde el conocimiento técnico y fortalecimiento de las habilidades blandas. □ Priorizar la liquidación con el fin de comprender el proceso. □ Permite al trabajador poner en práctica sus conocimientos.	□ Falta de apoyo, recursos y tiempo para gestionar el curso. □ La disposición de los colaboradores. □ Falta de participación de los trabajadores en la actualización de sus conocimientos sobre el sistema de liquidación. □ Escasa disposición y actitud del colaborador para la capacitación.

Encuesta:

La encuesta se realizó con base en las necesidades de aprendizaje del proceso de Cuentas de Salud de Compensar EPS y es pieza fundamental para diseñar la metodología del diplomado abierto a profesionales del sector salud:

Fecha:

Cargo:

Temas

- **TEMA LIQUIDACION**

Capacitación en Aplicativos: Pórtico / Registro Cliente / SIR / SSAS
Facturación por cargue / estructuras
MIPRES
Modalidad de pagos PQT por pantalla SSE23
Técnicas de liquidación: pagos por NDIN, LIQ. y Novedades
Procedimientos establecidos en liquidación / conciliación
Superusuarios
Tecnología NOPBS

- **TEMAS RECOBROS**

Capacitación Magistral por el Equipo de MIPRES
Capacitación Magistral por el Equipo de RECOBROS
Homólogos CUMS
Normatividad Vigente
Plataforma AIC -
Registro de Glosa
Topes / Techos Validación de medicamentos regulados

- **TEMAS AUTORIZACIONES**

Tipos de Autorización y sus estados

Búsqueda de la autorización / Registro Cliente

Cuotas / Moderadoras

Diligenciamiento del formato de autorizaciones para su consulta y corrección

Procedimientos establecidos

- **TEMA TARIFARIOS ISS / SOAT**

Énfasis en los Parágrafos

Homologación de CUPS

METODOLOGÍAS PARA REALIZAR LAS CAPACITACIONES

Presentaciones dinámicas e interactivas

Implementar aplicativos de preguntas y respuestas / realizar talleres / mapas mentales

Aplicar plataformas virtuales para evaluación de conocimiento

Que los expositores seamos nosotros mismos con apoyo de expertos

Casos prácticos y ejemplos

Compartir la presentación el mismo día que se realice

Temas concretos y menos extensos