

Sistema de cobranza, hospital Carlos Van Buren: evaluación y propuestas de mejoramiento.

Hugo Sepúlveda Castro.

Resumen:

Uno de los problemas más complejos que debe resolver el sector público en general y en el área de la salud en particular, es la escasez de recursos financieros, lo que limita en muchas ocasiones que se pueda brindar un servicio de mejor calidad. El sistema de financiamiento de los hospitales públicos, considera que su funcionamiento se financie con recursos provenientes de aportes fiscales a través de la Ley de presupuestos, pero además hay que tener en consideración que parte de él proviene también de otras fuentes de ingresos, como por ejemplo la cobranza, generada a partir de prestaciones médicas otorgadas a pacientes que, a su vez, pertenecen a instituciones que pagan dichas prestaciones, por cuenta del usuario, de acuerdo a un contrato de seguro o cobertura de salud.

Este trabajo de titulación centra su objeto de análisis en los problemas y dificultades de información que frecuentemente obstaculizan y retrasan los procesos de cobros llevados por la institución, como también en la búsqueda de estrategias para disminuir las debilidades y amenazas que presenta la cobranza del Hospital Carlos Van Buren.

Definición y contextualización del Sistema de cobranza

La cobranza es un proceso de negociación integral, mediante el cual debemos resolver el problema, relativo a lograr que nuestros deudores paguen oportunamente los compromisos contraídos con el Hospital, originados cuando se realiza una venta de servicio o prestación de salud al crédito, es decir, concediendo un plazo razonable para su pago, con la esperanza que el paciente responda por sus deudas en los términos convenidos y así, asegurar el beneficio previsto para el resto de la población.

El área de crédito y cobranza, en cualquier Institución, constituye una pieza fundamental. En un mundo ideal, todas las ventas o servicios serían al contado, pero en la realidad, los servicios a crédito son una necesidad. Es por este motivo, que toda Institución debe evaluar el riesgo de financiar temporalmente a sus usuarios o demandantes, sean particulares o instituciones y por otra parte procurar el pago oportuno de éstos.

El área de cobranzas del Hospital Carlos Van Buren posee políticas y procedimientos, espacios físicos y organizacionales, sin embargo, enfrenta situaciones similares a otras instituciones que otorgan créditos, debe cobrar, lo que genera problemas comunes: que los clientes o instituciones paguen tarde, no paguen, disputas, procesos judiciales, problemas de comunicación e información interna, todo lo cual afecta el logro de metas institucionales con los mayores grados de eficiencia.

Objetivos

General

- Analizar y evaluar el sistema de cobranza perteneciente al Hospital Carlos Van Buren, con el objeto de realizar propuesta para un mejor funcionamiento y logro de objetivos.

Específicos

- Describir las características y aspectos generales de la institución.
- Describir las políticas de prestaciones y acciones que originan procesos de cobranza.
- Examinar las regulaciones y disposiciones que reglamentan el actual sistema de cobranza en la institución.
- Describir y diagnosticar la situación actual de la cobranza.
- Realizar propuestas para una mejor gestión y funcionamiento del sistema de cobranza.

Metodología

El desarrollo de este trabajo se realizó a través de un análisis de la gestión de la cobranza efectuada por la institución con el propósito de diagnosticar las principales características y problemáticas presentes en la cobranza, para posteriormente realizar propuestas globales que incluyan mejoras de gestión en el sistema que abarquen la situación general de la institución. Además, se realizaron entrevistas a los funcionarios pertenecientes al área de cobranzas, como así

también, a las principales reparticiones que influyen en los procesos de cobranza, en donde se elaboró un análisis FODA para una mejor comprensión tanto del ámbito interno y externo del área de cobranza.

Resultados obtenidos

Si bien la cobranza posee un alto nivel de recuperación de ingresos, este podría ser muy superior si se actuara conjuntamente con las unidades que intervienen en los procesos de cobranza. Una de las principales problemáticas, es la falta de unidad, comunicación y despliegue de información, con las unidades presentes en los procesos de cobro, lo que, con frecuencia, retrasan y obstaculizan los procesos de recuperación de ingresos facturables. A la vez, las principales amenazas que envuelven frecuentemente al desarrollo de la cobranza, es el impago de deudas por parte de las instituciones deudoras, como así también el desarrollo y aumento de la cobertura del plan AUGE, que ha contribuido a la menor recuperación de ingresos por parte del área de cobranza, por servicios que anteriormente generaban cobros e ingresos para el Hospital Carlos Van Buren.

Conclusiones

Las propuestas presentadas en el trabajo de titulación tienen como principal finalidad aumentar los niveles de eficiencia en la institución, y por ende, aumentar la cantidad de recuperación por parte del área de cobranza. El éxito de estas propuestas está sujeto a la coordinación y concurrencia de diversos factores, tanto internos como externos al área de cobranza, ya sean unidades influyentes en los procesos de cobros, instituciones deudoras, ambientes, etc. Se hace necesario establecer que la administración posee un carácter probabilístico y no determinístico.

A pesar de poseer un alto estándar de efectividad respecto al año 2011, la cobranza del Hospital Carlos Van Buren, ha presentado diversas dificultades en el manejo de la información y coordinación con las demás unidades intervinientes en los procesos de la cobranza, como así también diversas amenazas, como la deficiencia de información oportuna, el crecimiento constante de la cobertura del Plan AUGE, o el impago de las instituciones deudoras, problemas que han retrasado los cobros y en donde la Subdirección administrativa no ha alcanzado los estándares de efectividad para el año 2012.

Como principal propuesta para el desarrollo adecuado y eficiente del área de cobranza, se proponen generar mecanismos de intervención en conjunto con las unidades que intervienen en los procesos, tanto el área de recaudación, con-

tabilidad, jurídico y cobranzas, con el objetivo de mejorar las comunicaciones y el manejo de información que permitan una adecuada recuperación de ingresos que generen liquidez a la institución y un aumento en sus activos, con el objetivo de garantizar las prestaciones de salud.

La cobranza del Hospital juega un rol fundamental en el sentido de generar recursos líquidos para la institución, por lo que generar un compromiso a nivel de la Subdirección administrativa, como así también de las unidades involucradas en la cobranza de la institución, puede ser un factor clave en el desarrollo pertinente de la cobranza.