

MODELO DE AUDITORIA PARA SEGUROS ODONTOLÓGICOS

Angela María Vásquez Reyes
Diana Alejandra Roa Orjuela
Erika Sanid Rincón Pinzón

Universidad Santo Tomás
Facultad Economía
Especialización Auditoría en Salud
Bogotá D.C
2017

MODELO DE AUDITORIA PARA SEGUROS ODONTOLÓGICOS

Angela María Vásquez Reyes
Diana Alejandra Roa
Erika Sanid Rincón Pinzón

Gabriel Duque Posada

Universidad Santo Tomás
Facultad Economía
Especialización Auditoría en Salud
Bogotá D.C
2017

TABLA DE CONTENIDO

1. RESUMEN.....	5
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	6
3. OBJETIVO GENERAL.....	7
4. OBJETIVOS ESPECIFICOS	8
5. JUSTIFICACIÓN	9
6. ELEMENTOS CONCEPTUALES.....	10
6.1 ANTECEDENTES.....	10
6.1.1 LOS SEGUROS EN COLOMBIA	10
6.1.2 ASPECTOS LEGALES	11
6.1.3 EVOLUCIÓN Y DESARROLLO	12
6.1.4 CONSTITUCIÓN DE LAS ASEGURADORAS COLOMBIANAS.....	13
6.1.5 ¿QUE ES UN SEGURO?.....	14
7. MODELO AUDITORIA ODONTOLOGICA.....	16
7.1 MODELO DE AUDITORIA PROSPECTIVA.....	16
7.1.1 BENEFICIOS	16
7.1.2 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA PROSPECTIVA.....	17
7.2 MODELO DE AUDITORIA RETROSPECTIVA	17
7.2.1 AUDITORIA DE COSTOS.	18
7.2.2 AUDITORIA DE GLOSAS.....	18
7.1.3 AUDITORIA DE PERTINENCIA DE TRATAMIENTOS.....	18
7.3 BENEFICIOS DEL MODELO AUDITORIA RETROSPECTIVA	18
7.3.1 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA RETROSPECTIVA.....	19

8. IMPLEMENTACION MODELO DE AUDITORIA	19
8.1 ENTIDADES PARAMÉTRICAS.....	20
8.2 ENTIDADES DE RELACIÓN.....	20
8.3 ENTIDADES DE OPERACIÓN	20
8.4 CARACTERÍSTICAS MODELO BPMN.....	21
8.5 BENEFICIOS MODELO DE AUDITORIA COMPLEMENTARIO AL USO DE UN SOFTWARE.....	23
9. CONCLUSIONES.....	24
10. RECOMENDACIONES.....	25
11. BIBLIOGRAFIA.....	26

1. RESUMEN

La auditoría de cuentas médicas y odontológicas, busca la integración de los procesos de manera interdisciplinaria, su importancia radica en mantener la objetividad plena, teniendo como prioridad la calidad del servicio prestado al usuario, la evaluación retrospectiva de la pertinencia de los procedimientos y/o tratamientos; de acuerdo al diagnóstico emitido por el profesional.

En el campo de los seguros odontológicos se requiere implementar herramientas de mejoramiento continuo en el consumo y utilización racional de los recursos disponibles dirigidos a la prestación de los servicios a nivel: humano, físico, económico, social e intelectual, con el fin de optimizar y disminuir las brechas de calidad esperada vs la deseada, por parte de cada institución.

La implementación de un modelo de auditoria para seguros odontológicos, es un proceso enfocado a la evaluación sistemática y analítica, de requisitos técnico-administrativos basados en los contratos suscritos, formalidades de contratación y canales de comunicación entre las aseguradoras y prestadores, directamente relacionado con la normatividad vigente; para los requerimientos clínicos el objetivo es identificar y solucionar irregularidades en relación a la integralidad, oportunidad, accesibilidad y calidad de los servicios prestados.

Palabras clave: Seguros odontológicos, modelos de auditoria, pertinencia, calidad.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cómo plantear e implementar un modelo de auditoria para seguros odontológicos?

3. OBJETIVO GENERAL

- Proponer a las empresas administradoras y/o aseguradoras de servicios odontológicos la implementación de un sistema de auditoría odontológica prospectiva y retrospectiva, que permita optimizar los costos relacionados con los procedimientos odontológicos de acuerdo a la pertinencia de los mismos.

4. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar los modelos de auditoria prospectiva y retrospectiva para seguros odontológicos.
- Garantizar calidad en la atención de los servicios de salud, de acuerdo a las necesidades de los usuarios, estándares y protocolos previamente establecidos.
- Controlar el conjunto de acciones en salud oral, dentro de un contexto integral; donde implique la interacción adecuada de los recursos humanos, físicos y económicos.

5. JUSTIFICACIÓN

El modelo de auditoría se basa principalmente en dos pilares; el primero es verificar el proceso de facturación de servicios médicos u odontológicos posteriores a la realización de los procedimientos, el segundo es administrar mediante la auditoría de pertinencia de tratamientos lo que se pretenden facturar, buscando identificar puntos críticos, con el fin de optimizar la gestión e implementación de un sistema de control y el fortalecimiento del modelo de auditoría cuyo objetivo es el uso eficiente de los recursos.

6. ELEMENTOS CONCEPTUALES

6.1 ANTECEDENTES.

6.1.1 LOS SEGUROS EN COLOMBIA

En un principio el negocio de los seguros en el país, estuvo explotado por empresas extranjeras. Fue en 1.874 cuando en una reunión presidida por el jefe del estado de aquel entonces, don Santiago Pérez, se constituyó la primera sociedad anónima colombiana encargada de la explotación del seguro, la cual se denominó “Compañía Colombiana de Seguros”. Operando inicialmente con transporte, asegurando los cargamentos que se llevaban por el río Magdalena hasta Bogotá. Se eligió a Pedro Navas Azuero como gerente de la compañía y fue él quien se encargó de elaborar el reglamento y estipular las condiciones por las que aquella se iba a guiar.

La década de 1.910 a 1.920 se caracterizó por la multiplicación de agencias y sucursales en todo el país, esto sin duda, debido a que la nación conocía y confiaba cada día más en la industria aseguradora.

En 1.924 se promulgó la ley 68, la cual en su artículo 55 dispuso que las instituciones de seguros debieran quedar sometidas a la vigilancia de la Superintendencia Bancaria. En 1.925 se promulgó el decreto número 655 que reglamentó la ley 68 de 1.964; estableció los requisitos mínimos que se deben acreditar ante este organismo cuando se trate de organizar una compañía de seguros, determinó las cauciones o seguridades que estas deben prestar para atender a sus obligaciones en debida forma; prohibió a las compañías actividades comerciales como compra y venta de mercancías, les dio facultades a la Superintendencia Bancaria para, en determinados casos, tomar posesión y liquidar las compañías de seguros. Posteriormente surge la Superintendencia Financiera de Colombia que se da de la fusión de la Superintendencia Bancaria de Colombia en la Superintendencia de Valores, según lo establecido en el artículo 1 del Decreto 4327 de 2.005.

La entidad es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio, es la entidad gubernamental encargada de supervisar los sistemas financiero y bursátil colombianos con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como promover, organizar y desarrollar el mercado de valores y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados. ¹

6.1.2 ASPECTOS LEGALES

Las primeras regulaciones sobre seguro, de acuerdo con López (1.982), son las leyes recopiladas de los reinos de Las Indias, en las cuales se dedica una de sus partes al tema del seguro.

La legislación comercial del país en sus inicios estuvo influenciada por la reglamentación española, influencia que se mantuvo hasta varias décadas después de la Independencia. A partir del año 1.821, el contrato de seguro estuvo regulado por las ordenanzas de Bilbao en su versión de 1.737, gracias a lo cual en 1.853 aparece el primer Código Nacional de Comercio, que modifica la versión del código español de 1.829. Dicho código, tal como lo describe el trabajo del SENA (1.976), regulaba el comercio marítimo y terrestre y contenía disposiciones especiales en cuanto a préstamos a la gruesa y reaseguro. ²

Con la entrada en vigencia de la nueva Constitución, el Código de Comercio desapareció hacia 1.858 y junto con el federalismo, los Estados recién establecidos quedaron autorizados para expedir su propio código de comercio terrestre.

¹ APRENDER SEGUROS: conocimientos en seguros [Internet]. Colombia: RESEÑA HISTORICA DE LOS SEGUROS Y SUS ORGANOS DE CONTROL EN COLOMBIA; [citado 23 de junio 2017]. Aprender seguros; [aprox. 2 pantalla].

² Juan BR, Nathaly FM. Una mirada histórica sobre los seguros y sus inicios en Colombia. Rev Unisalle [Internet]. 2011 [consulta 12 de abril 2017]. 5° edición; pag 150-151.

Zuleta señala que en 1.886, gracias a la Constitución centralista adoptaba ese año, se unificó la legislación del país como república unitaria, de tal manera que los antiguos estados por separado ya no podían aplicar su propia ley. La forma en que se consolidó la unión comercial entre los estados fue con la Ley 57 de 1.887, que trataba del comercio terrestre y marítimo. Un año más tarde se vio la necesidad de complementar los códigos ya adoptados, regulando aspectos del seguro de transporte con la Ley 27 de 1.888, la cual trata del valor asegurable de las mercancías, los fletes, las comisiones y las utilidades del valor asegurado.

El código adoptado para el comercio marítimo se tomó casi textualmente del código chileno de 1.866.

Durante la presidencia de Miguel Abadía Méndez se reglamentaron las compañías de seguros, declarándose vigentes las normas mediante la Ley 105 de 1.927. Esta señala que el Gobierno Nacional es el principal vigilante de la actividad aseguradora, a través de la entonces llamada Superintendencia Bancaria.

En 1.972 entra en vigor el Decreto 410, en el que el nuevo Código de Comercio regula todo lo concerniente a la materia de seguros. Este nuevo código presenta importantes modificaciones de carácter técnico, unidad de criterio y continuidad en el estudio del contrato de seguro.

6.1.3 EVOLUCIÓN Y DESARROLLO

En 1.876 Colombia sufría delicados problemas de orden público y la Compañía “Compañía Colombiana de Seguros” se vería obligada a aumentar las sobre primas. Esta situación se tornaría cada día más difícil ya que las mercancías no alcanzaban a llegar a su destino y eran devueltas, lo que obligaba a no aceptar nuevos amparos.

Un año después terminarían dichas dificultades y se iniciaría un proceso de negociación con tres de las más importantes empresas aseguradoras de Francia, ampliándose de esta manera el volumen de los riesgos en los ramos de transporte e incendio. Gómez

(2.006) menciona que en 1.896 surgen las nuevas pólizas que amparan metales preciosos y reses importadas.

Debido a problemas técnicos- financieros y a que el negocio de los seguros de vida, no presentaron un desarrolló como se esperaba en el país, nacería la idea de fusionar la Sociedad Nacional de Seguros de Vida con la Compañía Colombiana de Seguros, lo que se llevaría a efecto en 1.904. La condición para dicha fusión fue que la compañía que resultara con menos capital (Sociedad Nacional de Seguros de Vida), estaría obligada a venderle a la contra parte (Compañía Colombiana de Seguros) todos sus bienes y derechos.³

En 1.909 se crea la Compañía General de Seguros, que asumía riesgos de transporte, incendio y navegación. Once años después se fusiona con la Compañía Colombiana de Seguros. En 1.910 se abrió un nuevo ramo de seguros de accidentes y estaba en revisión la póliza de seguros para títulos de propiedad. Entre las décadas de 1.920 y 1.930, la industria aseguradora tiene un mayor desarrollo y se crean los seguros automovilísticos, de accidentes y colectivos. Plazas y Jiménez (citados por Bravo Reyes, 2.004) consideran que el desarrollo de los seguros en Colombia fue afortunado para 1.930. En aquel año: El país tiene una notable transformación con el impulso urbanístico, lo cual hizo crecer el seguro de incendio y establecer seguros contra rotura de vidrios y sustracción, iniciándose en este mismo año la Compañía Colombiana de Seguros con un nuevo ramo, el de seguro de automóviles. Para 1.939 se establecen los ramos de manejo y cumplimiento.

6.1.4 CONSTITUCIÓN DE LAS ASEGURADORAS COLOMBIANAS.

³ Juan BR, Nathaly FM. Una mirada histórica sobre los seguros y sus inicios en Colombia. Rev Unisalle [Internet]. 2011 [consulta 12 de abril 2017]. 5° edición; pag 150-151.

En 1.938 se creó la gran compañía Seguros Bolívar, pionera en el negocio de capitalización y ahorros. En 1.944 apareció Suramericana y Granadina de Seguros, compañía que ofrecería seguros de vida y generales, en el año 1.950 se constituye la Asociación Colombiana de Seguros (Fasecolda), representa la actividad del sector asegurador frente a las entidades de vigilancia y control, además está dedicada a impulsar la cultura de los seguros y modernización de la industria.

Dado que el sector asegurador se mantiene en expansión, donde la tasa de crecimiento real de la industria aseguradora para el año 2.015 fue del 5.8%, que es superior al crecimiento del producto interno bruto PIB (3.1%), el gremio aporta propuestas para que la economía colombiana siga en crecimiento, demostrando el auge de las compañías de seguros donde actualmente registran más de 38 a nivel nacional. ⁴

6.1.5 ¿QUE ES UN SEGURO?

El seguro es un medio eficaz para protección de los individuos, frente a las consecuencias que generan los riesgos, la cobertura de estas eventualidades se transfieren a una aseguradora, la cual se va a encargar de garantizar o indemnizar todo o parte del perjuicio, que se produce por la aparición de situaciones accidentales o incluidas en el contrato. Implica pagar mensual o anualmente una cierta cantidad de dinero (prima), por una prestación o indemnización a futuro. ⁵

Las entidades aseguradoras ofrecen distintos tipos seguros de acuerdo al riesgo y la posibilidad de cubrir este, a las necesidades de protección concretas para cada individuo, buscando siempre garantizar la adecuada protección y tranquilidad del asegurado. ⁶

⁴ FASECOLDA: federación de aseguradoras colombianas [Internet]. Colombia: FASECOLDA; c1985 [citado 23 de junio 2017]. Fasecolda home; [aprox. 1 pantalla].

⁵ FUNDACION MAPFRE: Seguros y pensiones para todos [Internet]. Colombia: fundacionmapfre.org; [citado 23 de junio 2017]. FUNDACION MAPFRE; [aprox. 1 pantalla].

⁶ FUNDACION MAPFRE: Seguros y pensiones para todos [Internet]. Colombia: FUNDACION MAPFRE; [citado 23 de junio 2017]. TIPOS DE SEGUROS; [aprox. 1 pantalla].

Existen tres tipos de seguros:

- Seguros personales.
- Seguros de daños o patrimoniales.
- Seguros de prestación de servicios.

En los seguros de prestación de servicios se incluyen aquellos, en los que la actividad aseguradora consiste en la prestación de un servicio al asegurado, en ocasiones también ofrece la obligación de otorgar una indemnización económica. Se encuentran principalmente los de asesoría o defensa jurídica, asistencia médica y odontológica, asistencia en viajes, asistencia veterinaria, servicios funerarios, reparaciones y/o arreglos al hogar.⁷

El seguro odontológico es un contrato de carácter voluntario que busca satisfacer las necesidades en salud oral, brindando atención con los máximos estándares de calidad, ofreciendo servicios en todas las especialidades odontológicas:

- Diagnóstico.
- Urgencias.
- Actividades de promoción y prevención.
- Operatoria.
- Odontopediatría.
- Endodoncia.
- Periodoncia.
- Cirugía y rehabilitación.⁸

Actualmente estas aseguradoras en Colombia son potenciales comercializadoras de seguros odontológicos:

⁷ FUNDACION MAPFRE: Seguros y pensiones para todos [Internet]. Colombia: FUNDACION MAPFRE; [citado 23 de junio 2017]. SEGUROS DE PRESTACION DE SERVICIOS; [aprox. 1 pantalla].

⁸ ASEGURADORA SOLIDARIA: Aseguradora solidaria de Colombia entidad cooperativa [Internet]. Colombia: ASEGURADORA SOLIDARIA; [citado 23 de junio 2017]. SOLI ODONTOLOGICO; [aprox. 1 pantalla].

- Aseguradora Solidaria de Colombia.
- Mapfre Seguros.
- QBE Seguros.

7. MODELO AUDITORIA ODONTOLOGICA

La auditoría en salud tiene como fin principal garantizar la calidad de la atención en salud y la pertinencia de los tratamientos, para cooperar con el mejoramiento de las condiciones de vida de la población, administrar de manera eficaz y eficiente los recursos económicos destinados para dicha atención.

La auditoría de cuentas médicas, es el proceso enfocado a realizar una evaluación sistemática, continua, garantizando que la facturación generada por la prestación de los servicios de salud, este acorde con los parámetros de pertinencia médica u odontológica, normatividad vigente, parámetros contractuales definidos entre las Entidades Administradoras de planes de beneficios (EAPB) y las Instituciones prestadoras de Servicios de salud (IPS).

En la actualidad se evidencia que el porcentaje de la población en Colombia cuenta con un seguro privado de asistencia odontológica, por lo tanto se ha generado la necesidad de implementar modelos de auditoria, los cuales permitan ofrecer análisis de pertinencia, control de gastos de tratamientos odontológicos de acuerdo a las necesidades del paciente, directamente relacionado con las coberturas y/o beneficios ofrecidos por los seguros.

7.1 MODELO DE AUDITORIA PROSPECTIVA.

Modelo basado en auditoria previa a la realización de tratamientos, su objetivo es el de evitar reclamaciones por parte del usuario, control de calidad.

7.1.1 BENEFICIOS

- Registro y consolidación de información por paciente.
- Objetividad en la gestión, realizada por profesionales especialistas en auditoría.
- Verificación de la calidad y funcionalidad de los procedimientos realizados.

7.1.2 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA PROSPECTIVA.

- Evaluar desde el área de auditoría, la calidad en el diligenciamiento de los registros de la atención. Si un servicio o producto no está registrado, soportado y/o justificado en la historia clínica, el asegurador no lo pagará.
- Mejoramiento continuo de los procesos de atención y calidad en salud.
- Relacionar la identificación del usuario con el seguro al que pertenece y los beneficios a los que tiene derecho, la vigencia de la relación contractual, la disponibilidad presupuestal y que los tipos de servicio objeto del cobro estén acordados y amparados en el contrato de prestación de servicios.
- Realizar la comprobación de derechos del usuario previamente al servicio, o en su defecto cuando este ya se ha prestado el personal de auditoría, el cual se encuentra adecuadamente informado sobre los tipos de aseguramiento, los planes de beneficios, los periodos de carencia y las exigencias previas a la expedición de la autorización del servicio.

7.2 MODELO DE AUDITORIA RETROSPECTIVA

El modelo de auditoría retrospectiva se realiza en varias fases que establecen un procedimiento para evaluar la eficiencia de la asistencia prestada en una institución determinada, con el fin de corregir cualquier deficiencia detectada en el desarrollo de la auditoría previa verificación de las historias clínicas y soportes de la atención de cada paciente.

El ejercicio de la auditoría retrospectiva se basa en la descripción y análisis de tres variables:

7.2.1 AUDITORIA DE COSTOS.

Es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en el campo odontológico permite analizar tarifas de tratamientos, costos promedio de procedimientos vs tratamientos ejecutados.

7.2.2 AUDITORIA DE GLOSAS.

Se considera glosa a las objeciones de las aseguradoras por inconsistencias entre la factura y los soportes.

7.1.3 AUDITORIA DE PERTINENCIA DE TRATAMIENTOS.

Debe existir coherencia entre la historia clínica, las ayudas diagnosticas solicitadas y el tratamiento ordenado, para efectuar esta auditoria se requiere de todos los soportes para una correcta y completa evaluación (Epicrisis, hoja de procedimientos, laboratorios, radiografías)

7.3 BENEFICIOS DEL MODELO AUDITORIA RETROSPECTIVA

- Verificar que los servicios facturados hayan sido efectivamente prestados y recibidos por el usuario
- Mide el impacto de los costos de sobre- facturación en relación a cobros de procedimientos no realizados, desviación en las tarifas contractualmente pactadas.
- Evitar dispersión de los recursos económicos; ya que el modelo de auditoria permite identificar cobros no pertinentes, cobro de procedimientos duplicados y/o realizados más de una vez sin relación entre el diagnóstico clínico vs plan de tratamiento.
- Corroborar en cantidad y calidad que los servicios y tratamientos facturados hayan sido efectivamente suministrados al usuario. Este procedimiento se hace mediante comprobación en los cargos de servicios

e insumos (respaldadas en la historia clínica, informes y soportes de pruebas diagnósticas, insumos). Adicionalmente a la comprobación antes, se puede verificar mediante interrogatorio directo al usuario y/o al equipo de salud tratante.⁹

7.3.1 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA RETROSPECTIVA.

- Comprobar en la base de datos que el usuario tiene el derecho contractual de recibir el servicio.
- Relacionar la identificación del usuario con el plan de beneficios al que pertenece, verificar la fecha de vigencia de la relación contractual.
- Revisar que los servicios que el prestador indica al usuario, hayan sido los que efectivamente requiere, de acuerdo con el estado clínico en que se encuentra y al diagnóstico emitido. Se utilizaran como soportes la historia clínica, fotografías, radiografías.
- Verificar la cantidad de los suministros y tratamientos proporcionados por los prestadores contratados, en cumplimiento de las obligaciones con los usuarios, que están definidas en la integralidad de la atención y de acuerdo a la cobertura del plan.

8. IMPLEMENTACION MODELO DE AUDITORIA

Para la creación del modelo de auditoria odontológica, se requiere de un software o sistema informático para realizar los procesos pertinentes a la auditoría de forma eficaz y eficiente, logrando que la información almacenada sea integral y el modelo sea una abstracción de la realidad.

Este modelo de auditoria es aplicado por la compañía 1 A COLOMBIA S.A.S, que desde el año 2.013 ofrece servicios de administración en asistencia odontológica,

⁹ LEURO MARTINEZ. Mauricio. Facturación y Auditoría de Cuentas de Salud. Bogotá: ECOE EDICIONES. 2010. MALAGON LONDOÑO. Gustavo. Auditoria en Salud. Bogotá. Ediciones Panamericana 2003. [Citado 23 de junio de 2017].

actualmente cuenta con operaciones en Panamá, Costa Rica, Colombia, Guatemala y Chile.¹⁰

El software cuenta con tres tipos diferentes de entidades: paramétricas, de relación y operativas, la distribución de los datos almacenados en las respectivas entidades se realiza de la siguiente forma:

8.1 ENTIDADES PARAMÉTRICAS

Almacenara una lista de valores pre- definidos.

- Tratamientos odontológicos.
- Especialidad
- Convenios.
- Red de prestadores.
- Protocolos de auditoría.
- Glosas

8.2 ENTIDADES DE RELACIÓN.

Establecerán relación entre diferentes entidades paramétricas, con el fin de soportar los procesos realizados en la operación.

- Coberturas. (Convenios y Tratamientos odontológicos.) (Muchos a Muchos)
- Especialidad y Tratamientos odontológicos. (Uno a muchos)
- Tratamientos odontológicos y Protocolos de auditoría. (Uno a muchos)

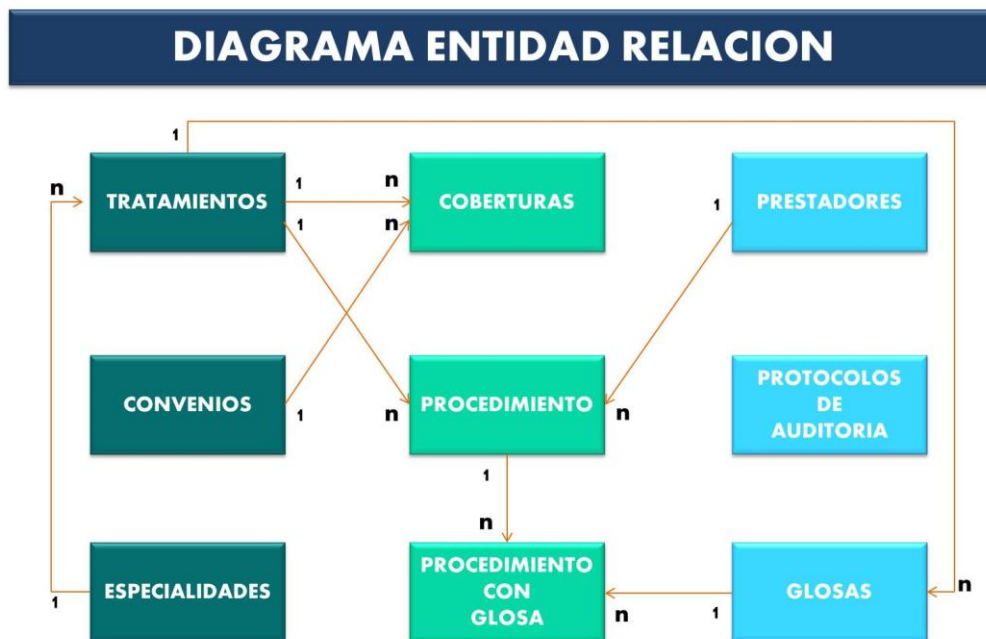
8.3 ENTIDADES DE OPERACIÓN

Centralizará la información de cada una de las aplicaciones del modelo de auditoria.

- Procedimientos odontológicos.

¹⁰ 1A ODONTO: administradora servicios dentales [Internet]. Colombia: asistencia dental; [citado 28 de junio 2017]. 1A ODONTO; [aprox. 1 pantalla].

- Objeciones o glosas realizadas.¹¹

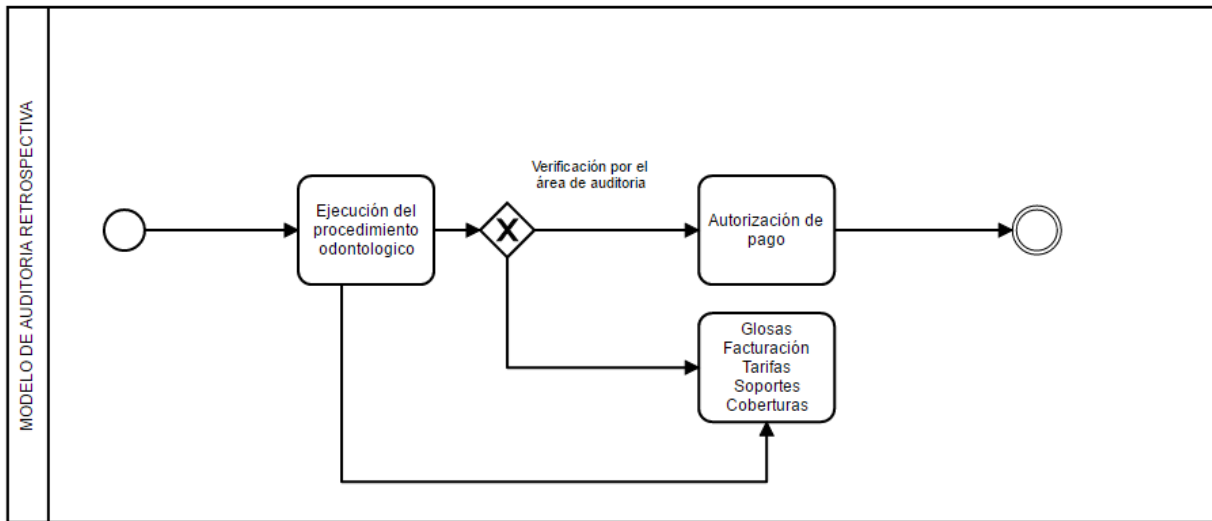
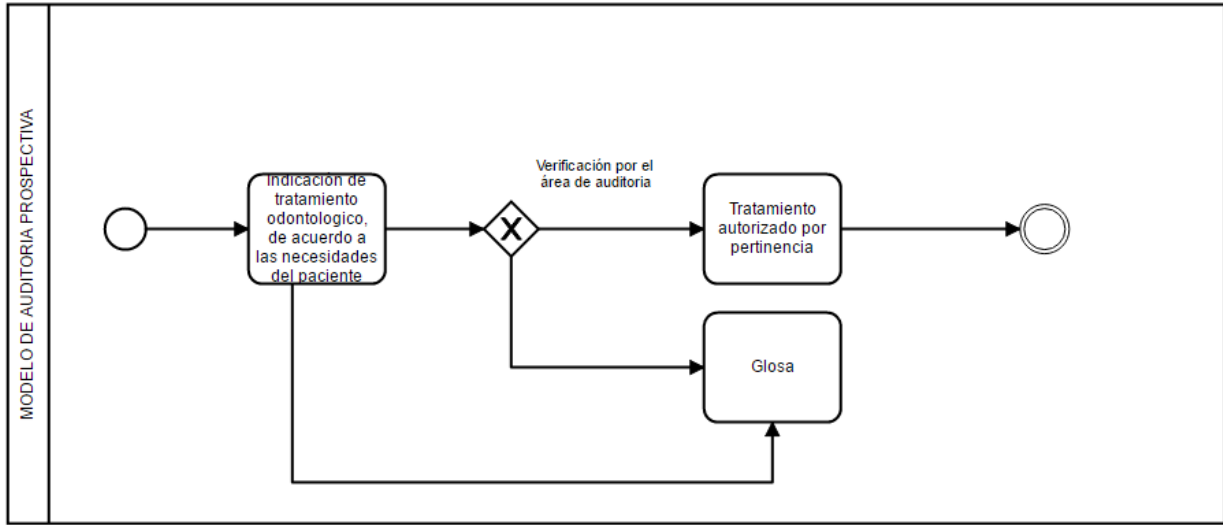


Para definir el modelo de auditoría, utilizaremos el estándar **BPMN (Business Process Modeling Notation)**, la cual permite visualizar de forma gráfica los procedimientos internos de un negocio, por medio de una notación (sistema de signos convencionales), a través del cual se expresan los procesos de negocio.

8.4 CARACTERÍSTICAS MODELO BPMN.

- Proporciona un lenguaje gráfico común, con el fin de facilitar su comprensión a los usuarios.
- Condensa las diferentes funciones y procesos del modelo de negocio.
- Optimizar los procesos y facilita la innovación del negocio.
- Permite realizar cambios de forma ágil al modelo y procesos.¹²

¹¹ BIZAGI: plataforma de negocios digitales [Internet]. Colombia: tipos de entidades; [citado 30 de junio 2017]. BIZAGI; [aprox. 1 pantalla].



Esta herramienta tecnológica administra de forma eficaz y personalizada los beneficios que ofrece un seguro dental, permite realizar en un plazo máximo de 48 horas las actividades correspondientes a la auditoría prospectiva y retrospectiva de los

¹² Analítica. Sistema de gestión de procesos. [Internet]. Colombia. Manual de diagramación de procesos bajo estándar BPMN. [consultado 23 de mayo de 2017; citado 23 de junio de 2017]. Pag:4

tratamientos odontológicos, ya que es de fácil acceso y manejo para la red de prestadores.

El paciente asiste a la clínica de su elección donde se realiza la valoración y diagnóstico en salud oral, el prestador ingresa al software los tratamientos que requiere, una vez ingresados el área de auditoría realiza la verificación de pertinencia con ayuda de los soportes previamente establecidos para cada procedimiento (imágenes clínicas, radiografías, consentimientos, formatos de referencia y contra referencia por especialidad y soportes adicionales de acuerdo a cada caso y según consideraciones particulares emitidas por el área de auditoría).

8.5 BENEFICIOS MODELO DE AUDITORIA COMPLEMENTARIO AL USO DE UN SOFTWARE

- Reduce los gastos y trámites de gestión administrativa.
- Integra aseguradoras, usuarios, red de prestadores y personal asistencial.
- Permite el consumo y utilización racional de los recursos destinados para la atención, ya que se parametrizan procedimientos, costos dentro de un límite de tiempo, para evitar sobreutilización de los servicios y aumento en los índices de siniestralidad.
- Información de coberturas y tarifas previamente estandarizadas, las cuales evitan incidencias en el proceso de facturación y pagos efectuados por los usuarios y las aseguradoras.

9. CONCLUSIONES

- El proceso de auditoría en salud se concibe como un procedimiento técnico de control, con un componente educativo de alto nivel analítico, cuya evaluación y seguimiento se basa en calidad del proceso de atención.
- La implementación de un sistema de auditoria permite mayor control y optimización de los recursos y el mejoramiento continuo en los procesos de atención y calidad.
- Con la aplicación de un modelo de auditoria se pueden definir las acciones pertinentes, que se deben llevar a cabo para identificar y solucionar irregularidades en relación a la integralidad, oportunidad, accesibilidad y calidad de los servicios prestados.
- Con relación a los seguros odontológicos se requiere implementar herramientas de mejoramiento continuo en el consumo y utilización racional de los recursos disponibles.
- La evaluación retrospectiva de la pertinencia de procedimientos permite determinar la eficiencia de la asistencia prestada en una institución.

10. RECOMENDACIONES

1. Liderar la consolidación de un programa permanente de mejoramiento continuo en los procesos de contratación, prestación, facturación y cartera, con base en los resultados de las actividades de auditoria.
2. Identificar los problemas existentes, que motivan las glosas y el no pago de una factura y/o procedimiento.
3. Evaluar y concertar las normas técnicas, procedimientos y estándares definidos alrededor de los procesos de auditoria y de la prestación de los servicios de salud.
4. Recomendar a la gerencia de la institución la socialización e implementación de una base de datos que permite consolidar de forma organizada la información general de los prestadores, estadísticas de los procedimientos y/o servicios de mayor utilización, causas o motivos más frecuentes de glosas.
5. Asesorar y apoyar la gestión de los comités de cartera y auditoria, en las funciones relacionadas con la auditoría técnica de acuerdo a la normatividad vigente y sistemas contractuales.

11. BIBLIOGRAFIA

1. APRENDER SEGUROS: conocimientos en seguros [Internet]. Colombia: RESEÑA HISTORICA DE LOS SEGUROS Y SUS ORGANOS DE CONTROL EN COLOMBIA; [citado 23 de junio 2017]. Aprender seguros; [aprox. 2 pantalla]. Disponible en: conocimientosenseguros.blogspot.com/p/pag4.html
2. Juan BR, Nathaly FM. Una mirada histórica sobre los seguros y sus inicios en Colombia. Rev Unisalle [Internet]. 2011 [consulta 12 de abril 2017]. 5° edición; pag 150-151.
3. Juan BR, Nathaly FM. Una mirada histórica sobre los seguros y sus inicios en Colombia. Rev Unisalle [Internet]. 2011 [consulta 12 de abril 2017]. 5° edición; pag 150-151.
4. FASECOLDA: federación de aseguradoras colombianas [Internet]. Colombia: FASECOLDA; c1985 [citado 23 de junio 2017]. Fasecolda home; [aprox. 1 pantalla]. Disponible en: <http://www.fasecolda.com/index.php/fasecolda/nosotros/>
5. FUNDACION MAPFRE: Seguros y pensiones para todos [Internet]. Colombia: fundacionmapfre.org; [citado 23 de junio 2017]. FUNDACION MAPFRE; [aprox. 1 pantalla]. Disponible en <https://segurosypensionessparatodos.fundacionmapfre.org/syp/es/seguros/definición-seguro-asegurar/> .

6. FUNDACION MAPFRE: Seguros y pensiones para todos [Internet]. Colombia: FUNDACION MAPFRE; [citado 23 de junio 2017]. TIPOS DE SEGUROS; [aprox. 1 pantalla]. Disponible en: <https://segurosypensioneparatodos.fundacionmapfre.org/syp/es/seguros/tipos-de-seguros/>
7. FUNDACION MAPFRE: Seguros y pensiones para todos [Internet]. Colombia: FUNDACION MAPFRE; [citado 23 de junio 2017]. SEGUROS DE PRESTACION DE SERVICIOS; [aprox. 1 pantalla]. Disponible en: <https://segurosypensioneparatodos.fundacionmapfre.org/syp/es/seguros/tipos-de-seguros/tipos-seguros-prestacion-servicios-ventajas/>
8. ASEGURADORA SOLIDARIA: Aseguradora solidaria de Colombia entidad cooperativa [Internet]. Colombia: ASEGURADORA SOLIDARIA; [citado 23 de junio 2017]. SOLI ODONTOLOGICO; [aprox. 1 pantalla]. Disponible en: https://www.aseguradorasolidaria.com.co/seguro_soliodontologico
9. LEURO MARTINEZ. Mauricio. Facturación y Auditoría de Cuentas de Salud. Bogotá: ECOE EDICIONES. 2010. MALAGON LONDOÑO. Gustavo. Auditoria en Salud. Bogotá. Ediciones Panamericana 2003. [Citado 23 de junio de 2017]. Disponible en: <https://www.ecoediciones.com/wpcontent/uploads/2016/02/Facturacio%CC%81n-y-auditori%CC%81a-de-cuentas-en-salud-5ta-Edicio%CC%81n.pdf>
- 10.1A ODONTO: administradora servicios dentales [Internet]. Colombia: asistencia dental; [citado 28 de junio 2017]. 1A ODONTO; [aprox. 1 pantalla]. Disponible en: www.asistenciadental.net
11. B
IZAGI: plataforma de negocios digitales [Internet]. Colombia: tipos de

entidades; [citado 30 de junio 2017]. BIZAGI; [aprox. 1 pantalla].
Disponible en: http://help.bizagi.com/bpm-suite/es/index.html?tipos_de_entidades.htm

12.Analítica. Sistema de gestión de procesos. [Internet]. Colombia. Manual de diagramación de procesos bajo estándar BPMN. [consultado 23 de mayo de 2017; citado 23 de junio de 2017]. Pag:4 Disponible en: http://www.analitica.com.co/website/images/stories/documentosTecnicos_SGP/Manual%20de%20Diagramacion%20de%20Procesos%20Bajo%20Estandar%20BPMN.pdf