



**UNCUYO**  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE CUYO



FACULTAD DE  
**CIENCIAS  
ECONÓMICAS**

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

**EL SISTEMA DE CONTROL EN EL  
DEPARTAMENTO DE ARANCELES DEL  
HOSPITAL DR. HUMBERTO J. NOTTI,  
MENDOZA**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

POR:

Johanna Beatriz, Romero

Reg.: 28353 – [joha.romero.21@gmail.com](mailto:joha.romero.21@gmail.com)

PROFESOR TUTOR:

GRACIELA SILVIA, SALVO

MENDOZA 2019

## ÍNDICE

<b>RESUMEN TÉCNICO .....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>5</b>
<b>CONCEPCIONES TEÓRICAS, PRÁCTICAS Y CONCEPTUALES .....</b>	<b>5</b>
<i>1.1. Sistema de control interno .....</i>	<i>5</i>
1.1.1. Componentes .....	6
1.1.2. Beneficios .....	9
1.1.3. Limitaciones .....	9
<i>1.2. Hospitales públicos .....</i>	<i>10</i>
1.2.1. Nacional .....	10
1.2.2. Provincial .....	11
<i>1.3. Mintzberg, burocracia profesional .....</i>	<i>12</i>
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>14</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL HOSPITAL NOTTI Y SU RESPECTIVO DEPARTAMENTO DE ARANCELES</b>	
.....	14
2.1. <i>Breve reseña histórica .....</i>	<i>14</i>
2.2. <i>Estructura organizativa del Hospital.....</i>	<i>16</i>
2.2.2. Visión .....	16
2.2.3. Misión .....	17
2.2.5. Objetivos .....	17
2.2.6. Funciones .....	17
2.2.7. Organigrama .....	17
2.3. <i>Descripción del Departamento de Aranceles .....</i>	<i>18</i>
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>22</b>
<b>SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y PROPUESTAS DE MEJORA .....</b>	<b>22</b>
3.1. <i>Actualización del organigrama .....</i>	<i>22</i>
3.2. <i>Funciones de acuerdo al organigrama anterior .....</i>	<i>25</i>
3.2.1. Departamento de Aranceles .....	25
3.2.2. División Facturación.....	26
3.2.3. Sección Rendición Individual .....	27
3.2.4. Sección Facturación Ambulatoria .....	27

3.2.5. Sección Facturación Internación .....	28
3.2.6. Sección Gestión Documentación y Cobro .....	28
3.2.7. Revisión de DDJJ y CIE .....	29
3.2.8. Mantenimiento de Cuentas .....	30
3.3. <i>Propuesta de los procedimientos de distintos sectores</i> .....	31
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>40</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>43</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>44</b>

## Resumen técnico

El sistema de control interno puede ser aplicado para cualquier empresa indistinto de su tamaño o trayectoria y es visto más como una solución a una variedad de problemas potenciales.

La presente investigación se propone indagar el problema, de las carencias de un control en los procesos del Departamento de Aranceles del Hospital Dr. Humberto J. Notti. Con el objetivo de reconocer y proponer mejoras en su sistema control.

El presente estudio consiste en un análisis cuantitativo descriptivo. Como punto de partida el informe de las prácticas de trabajo en el Departamento de Aranceles del hospital, en el año 2017, realizado por la presente estudiante. Luego, se explorará la bibliografía disponible complementando con las observaciones y relevamiento de información interna, además, entrevistas realizadas a responsables de los sectores y otros colaboradores involucrados. Se evaluarán las formas de calidad del servicio, es decir eficiencia del proceso y asimismo la relación con la mejora de la motivación, comunicación y desempeño del personal del departamento del hospital público.

Los resultados indican que la necesidad e importancia del control en los procesos del departamento ayuda a la organización a lograr sus metas en cuanto a desempeño, rentabilidad y prevenir pérdida de recursos. Además, ayuda a asegurar que la organización cumpla con leyes y regulaciones, evitando daño a su reputación, pérdida de recurso y tiempo. En fin, ayuda a llegar donde se quiere ir y evitar obstáculos a lo largo del camino.

**Palabras claves:** Sistema de control interno, procesos, departamento de aranceles y hospital público.

## Introducción

Actualmente con los cambios y desarrollo de nuevas tecnologías, los hospitales públicos se enfrentan a problemas de sistema de control, lo que implica mejorar los procesos, las estructuras y en consecuencia la eficiencia de los servicios. Asimismo, el control es muy importante, debido a que ayuda a reducir los costos, es decir, permite la utilización eficiente de los recursos. Para esto, es necesario que el personal reconozca mejor la organización y el sector donde trabaja para así adoptar mejores decisiones asegurándose que la organización logre sus objetivos.

El presente trabajo de investigación se centró en el Hospital Dr. Humberto J. Notti, que es el único y exclusivo hospital pediátrico de la región centro oeste de la Argentina. Además, el hospital es punto focal de la red de Mendoza de salud, lo que impacta cualquier medición de la salud infantil, por ende, la importancia de los controles que se debe asumir en los procesos. A partir de las leyes, acerca de los recursos propios, es una pata importante del presupuesto hospitalario, por lo cual, lo trascendental del Departamento de Aranceles.

En ámbito general, un prestigioso profesor Guillermo A Cuéllar M, de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas de la Universidad de Cauca, Colombia, expresa en su trabajo sobre el informe ejecutivo COSO<sup>1</sup>, que pretende ayudar a la entidad a lograr sus metas en cuanto a promover la eficiencia, minimizar los riesgos de pérdidas de activos, ayudar a proteger la confiabilidad en los estados contables y el cumplimiento de leyes y regulaciones, evitando daños en la reputación y otras consecuencias. Es decir, ayuda a la organización a llegar donde desea ir y recorrer un camino con los mínimos obstáculos.

Además, se tomó como referencia a Henry Mintzberg que es un profesor académico internacional reconocido, autor de múltiples artículos y libros sobre negocio y gestión de la organización. Mintzberg, se ha enfocado en la estrategia y análisis de las organizaciones. En este trabajo se utiliza el libro “Diseño de organizaciones eficientes” donde se identifican diferentes estructuras con sus respectivos mecanismos de coordinación, tamaños, ambientes, entre otras características.

En palabras concretas, la investigación tiene como objetivo general, reconocer y proponer mejoras en el sistema de control del Departamento de Aranceles del Hospital Dr. Humberto J. Notti y, además, tiene como objetivos específicos; describir y analizar los procesos del departamento; reconocer falencias en el mismo; y proponer mejoras que conforman el sistema de control interno, según el informe COSO.

---

<sup>1</sup> Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway, en adelante las siglas COSO.

Los objetivos derivan de los problemas del Departamento de Aranceles tales como:

- Falta de actualización del organigrama.
- Deficiencia en la comunicación del Departamento de Aranceles con el resto de las áreas con que se relaciona.
- Insuficiente capacitación del recurso humano, lo que ocasiona un bajo rendimiento en los procesos.
- Duplicidad de tareas.
- Pérdida de recursos por falta de facturación a raíz de la no detección de pacientes con cobertura social.
- Obsolescencia en los medios tecnológicos para comunicarse con los terceros.
- Desconocimiento por parte de los pacientes de la real cobertura con la que cuenta.

A medida que se desarrolla el trabajo de investigación, se explicitan las hipótesis planteadas. Las mismas son una suposición basadas en información previa y a posteriori, se descubrirán sus veracidades o no. Las hipótesis propuestas son las siguientes:

- Hipótesis I: La aplicación de control interno mejora la calidad del servicio en la administración de cualquier organización ya sea pública o privada.
- Hipótesis II: La aplicación de control interno mejora la motivación, comunicación y desempeño del personal del Departamento de Aranceles.
- Hipótesis III: Existe una relación directa entre el control interno y la eficiencia de la administración pública de la provincia.
- Hipótesis IV: Un buen sistema de control interno favorece la obtención de recursos para la mejora de los servicios de salud.

Para la comprobación de las hipótesis planteadas, se realiza una investigación de alcance cuantitativo descriptivo, se describirá en términos generales. Si la aplicación del sistema de control al Departamento del Aranceles se mejorará la calidad del servicio y, además, cuál es su efecto en el funcionamiento, productividad y eficiencia de la organización. Sin embargo, se aplicará los conocimientos metodológicos aprehendidos durante el cursado de la Licenciatura en Administración en la Facultad de Ciencias Económicas, perteneciente a la Universidad Nacional de Cuyo.

En primera instancia, se explorará la bibliografía disponible, para conocer las definiciones y opiniones de los autores sobre sistema de control de una organización. Se analizará la relevancia de la información para el objeto de la investigación, permitiendo discriminar aquella que no aporte valor al trabajo a la aplicación a la realidad del sistema control del Hospital Notti.

Esto implicará recurrir a la observación, el relevamiento de información interna disponible y entrevistas con responsables y otros colaboradores involucrados. Por último, se buscará método deductivo para llegar a los objetivos y demostración de las hipótesis.

Finalmente, cabe mencionar como está estructurado la presente investigación. En el capítulo I, se desarrollan el marco teórico de los aspectos fundamentales del sistema de control, retomando principalmente el informe ejecutivo COSO y autores como Henry Mintzberg, entre otros grandes referentes del tema. Luego, en el capítulo II, se realiza una descripción de la organización y Departamento de Aranceles. Posteriormente, se encuentra el capítulo III, donde se explayará las propuestas de mejora y finalmente, conclusiones de la investigación realizada.

# CAPÍTULO I

## CONCEPCIONES TEÓRICAS, PRÁCTICAS Y CONCEPTUALES

*“La expresión control interno significa diferentes cosas para distintas personas.”*

*Guillermo A. Cuéllar M.*

En este primer capítulo se desarrollan algunos conceptos teóricos, prácticos y conceptuales para la posterior comprobación del trabajo de investigación, tales como el informe ejecutivo COSO interpretado por el profesor Cuéllar y autores como Mintzberg, entre otros, debido a su trayectoria y compromiso acerca del sistema de control y las organizaciones.

### **1.1. Sistema de control interno**

Resulta oportuno tener la interpretación del profesor Cuéllar sobre como los ejecutivos buscan estrategia para controlar mejor las empresas que son de su responsabilidad y lo importante que el sistema de control interno para solucionar amplios problemas potenciales de la organización.

Según el informe COSO (2009), el control es efectuado por el gerente, la dirección y el resto de los integrantes de una organización, en definitiva, el control puede ser llevado a cabo por cualquier miembro de la institución independiente del nivel jerárquico, con el fin de lograr los objetivos planteados, en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones. Se refiere aspectos de desempeño, rentabilidad y custodia de los recursos.
- Confiabilidad en la elaboración de información contable.
- Cumplimiento con las leyes y regulaciones que la organización esté sujeta.

Lo expresado anteriormente tiene conceptos fundamentales tales como:

- El control interno es un proceso. Es un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es efectuado por personas. No es meramente la existencia de formularios y manuales que contienen políticas, sino personas en cada nivel de una organización.
- La dirección y el directorio de una empresa únicamente pueden esperar del control interno que provea seguridad razonable, no seguridad absoluta.
- El control interno está conectado al logro de los objetivos en una o más categorías, separadas pero solapadas.



En definitiva, el control es una herramienta muy importante, debido que si se planifican y luego controlan constantemente se puede prevenir y/o detectar de inmediato desviaciones indeseadas y poder actuar para obtener resultados deseados.

Conjuntamente, el informe COSO (2009), explicita el concepto de proceso, esto se debe a que el control interno es un proceso y simultáneamente es parte de un proceso. Se sabe que la administración es gestionada a través de los procesos de planificación, organización, ejecución y control. En este último, se encontraría el sistema de control interno. También, el mismo es entrelazado con las actividades operativas de cada área y, además, de la organización.

Sin embargo, resulta más eficiente cuando ha sido elaborado dentro de la infraestructura del área. Es decir, es un control a la medida de las necesidades del personal y esto facilita en forma directa el logro de las metas propuesta por la organización y respalda la iniciativa de calidad del negocio. Si bien, la calidad de negocio está vinculada a la buena administración y control. La iniciativa de calidad pasa a ser parte de la estructura operativa de una empresa, se pone en evidencia en el liderazgo de altos ejecutivos, confección y establecimiento de objetivos y conocimientos competitivos de los clientes para impulsar mejoras de calidad en forma continua.

En fin, confeccionar controles dentro de cada área, ayuda en la contención de los gastos y tiempo, porque una confección eficaz de control interno, evita procesos y costos innecesarios y también un control más rápido.

### **1.1.1. Componentes**

Según el informe COSO (2009), control interno comprende cinco componentes interrelacionados. Los mismos son:

- Ambiente de control

El ambiente de control establece el tono de una organización, incluyendo en la conciencia de control de su gente. Es la base para todos los otros componentes de control interno, proporcionando disciplinas y estructura. Los factores del ambiente de control son la integridad, los valores éticos y la competencia de los integrantes de la entidad; la filosofía y el estilo operativo de la dirección; la forma como la dirección asigna autoridad, responsabilidad, organiza y desarrolla su personal; y la atención y orientación dadas por el directorio.

- Apreciación de riesgos

Toda organización está compuesta a una serie de riesgos de origen interno o externo que deben ser apreciados. Una precondition para la apreciación de los riesgos es el establecimiento de objetivos, los que

han de ser internamente consistentes y estar conectados a diferentes niveles. La apreciación de riesgo es la identificación y análisis de los riesgos relevantes que puedan afectar el logro de los objetivos, elaborando una base para determinar cómo deben ser administrados esos riesgos. Dado que las condiciones económicas, del ramo de actividad, regulatorias y operatorias son cambiantes, es necesario contar con mecanismos que permitan identificar y trata los riesgos asociados a esos cambios.

- **Actividades de control**

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas de la dirección sean cumplidas. Contribuyen a asegurar que las acciones necesarias sean tomadas para encarar los riesgos para el logro de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan en toda la organización a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operativo, seguridad de activos y segregación de tareas.

- **Información y comunicación**

Se debe identificar, capturar y comunicar la información pertinente en una forma y en un marco de tiempo que posibilite que la gente cumpla con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen informes, conteniendo información operacional, contable y relativa al cumplimiento, que hacen posible conducir y controlar el negocio. Tratan no solo con datos generados internamente, sino también con información sobre eventos, actividades y condiciones externos que es necesaria para tomar fundadas decisiones empresariales y elaborar información para uso externo. También debe existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, hacia arriba y a través de la organización. Todo el personal debe recibir un mensaje claro de la dirección superior de que las responsabilidades de control deben ser tomadas en serio. Deben entender su propio rol en el sistema de control interno, así como también de qué manera las actividades individuales se conectan con el trabajo de otros. Deben tener un medio para comunicar información significativa hacia arriba. También es necesario que haya comunicación eficaz con las partes externas, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

- **Monitoreo**

Los sistemas de control interno necesitan ser monitoreados- monitoreo es un proceso que aprecian la calidad del desempeño de los sistemas a lo largo del tiempo. Esto es consumado a través de actividades de monitoreo continuo, evaluaciones separadas o una combinación de ambas. El monitoreo continuo ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de dirección y supervisión y otras acciones que el personal realiza para desempeñar sus tareas. El alcance y frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá principalmente de una apreciación de riesgos y de eficiencia de los procedimientos de monitoreo

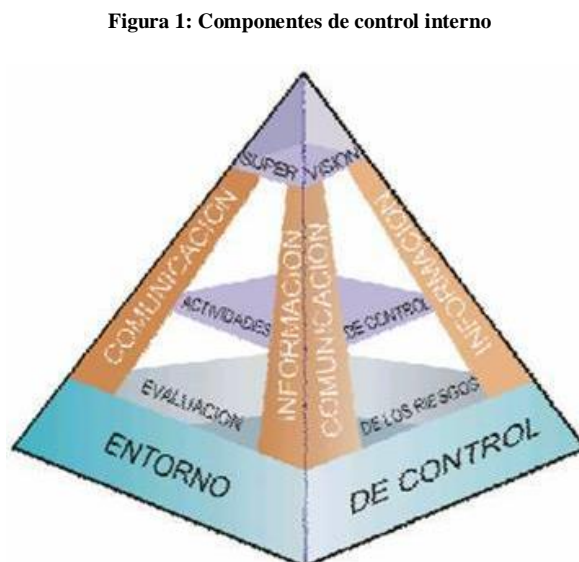
continuo. Las deficiencias de control interno deben ser informadas a niveles superiores, siendo los asuntos serios informados a niveles directriz superior y el directorio.

Los componentes, derivan de la forma como la dirección conduce el negocio y están integrado con el proceso de gestión. La Figura 1, muestra los componentes de control interno y sus enlaces que se explica a continuación:

- Ambiente de control. El corazón del cualquier negocio, es su gente, sus atributos individuales, incluyendo integridad, valores éticos, competencia y el ambiente donde trabaja. Es el motor que impulsa a un organización y es la base sobre la que todo descansa.
- Apreciación de riesgos. La organización de saber y manejar los riesgos a los que se enfrenta. Debe establecer objetivos integrados con las actividades de ventas, producción, mercadeo, actividades financieras y otras, a efecto que la organización opere en forma concertada.
- Actividades de control. Debe establecerse y ejecutarse políticas y procedimientos de control para ayudar a asegurar que las acciones identificadas por la dirección como necesarias para encarra el riesgos asociados al logro de los objetivos, sean eficazmente llevadas a cabo.
- Información y comunicación. Rodeada de estas actividades estás los sistema de información y comunicación. Esto permite a los integrantes de la organización obtener e intercambiar la información necesaria para conducir, manejar y controlar sus operaciones.
- Monitoreo. El proceso completo debe estar monitoreado. De esta forma el sistema puede reaccionar dinámicamente, combinando cuando las condiciones lo justifiquen.

Entonces, el modelo representa el dinamismo de los sistemas de control interno. Por ejemplo, la apreciación de los riesgo no solo influye en las actividades de control, sino también puede hacer resaltar un necesidad de reconsiderar necesidades de información y comunicación, o las actividades de monitoreo de una entidad. Es un proceso interactivo multidireccional en el que casi todo componente puede e influirá sobre otro.

Las organizaciones y sus necesidades de control interno difieren radicalmente de acuerdo al ramo de actividades y al tamaño, como así la cultura y filosofía de gestión. Se puede decir que todas la organizaciones necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una organización es a menudo diferente de otra.



Fuente: Según el informe COSO, 2009.

## Relacionamiento entre objetivos y componentes

Hay una relación directa entre los objetivos, que son aquello por cuyo logro se esfuerza una organización y los componentes, que representan lo que se necesita para los objetivos. La relación puede ser representada por una matriz tridimensional.

Figura 2: Matriz de relacionamiento entre objetivo y componentes.



Fuente: Según el informe COSO, 2009.

- Las tres categorías de objetivos: operaciones, elaboración de información contable y cumplimiento, están representadas en las columnas verticales.
- Los cinco componentes están representados por filas.
- Las actividades de una organización, a las que está relacionado el control interno, están representadas por la tercera dimensión de la matriz.

Cada fila componente “corta a través” y se aplica a las tres categorías de objetivos. Si se toma una categoría de objetivos, por ejemplo, la eficacia y eficiencia en las operaciones, los cinco componentes son aplicables e importantes para su logro.

### 1.1.2. Beneficios

El control interno puede ayudar a una organización a lograr sus metas en cuanto a desempeño y rentabilidad y prevenir pérdida de recursos. Puede ayudar a asegurar confiabilidad en la elaboración de información contable. Y puede ayudar a asegurar que la empresa cumpla con leyes y regulaciones, evitando daño a su reputación y otras consecuencias. Además, puede ayudar a una entidad a llegar donde quiere ir y evitar obstáculos o sorpresas a lo largo del camino.

### 1.1.3. Limitaciones

El control interno, no importa cuán bien diseñado y manejado esté, puede brindar solamente una razonable seguridad a la dirección y al directorio con respecto al logro de los objetivos de la organización. La probabilidad de lograrlos está afectada por las limitaciones inherentes a todos los sistemas de control interno. Ellas incluyen la realidad de que el juicio humano en la toma de decisiones puede ser defectuoso y que a causa de dichas fallas humanas, puede producirse caídas tales como simples errores o equivocaciones. Adicionalmente, los controles pueden ser burlados por la colusión entre dos o más personas, y la dirección

puede violentar el sistema de control interno. Otro factor limitante es la necesidad de considerar los costos y beneficios asociados a los controles.

## **1.2.Hospitales públicos**

### **1.2.1. Nacional**

La Argentina se destaca por muchos años por la calidad de los servicios y sistema de salud, pero hace tiempo por la crisis del país, se ve disminuida su capacidad y surgen diferentes problemas en sus actividades. El sistema de salud está integrado por hospitales públicos y los centros de atención primaria de la salud que funcionan bajo la coordinación de Ministerios y Secretaria de la Salud de la diferente jurisdicción ya sea nacional, provincial o municipal.

En general, las instituciones, están conformada por personal, (administrativo, profesional y de apoyo) materiales económicos y organizativos que persiguen un objetivo final expresado en su misión.

Un hospital, es un ente público que:

- Requiere ser abordada como una unidad. La suma de todas las áreas hace el funcionamiento eficiente del mismo como un todo.
- Requiere información de todas sus áreas. Más aun, requiere una fluidez de la comunicación en forma eficiente. Es decir, una información precisa, en tiempo y forma, con el propósito de evitando estancamiento o aislamiento de información.
- Debe tener profesionalizada su conducción. La responsabilidad y formación del personal debe ser de alta calidad.
- Debe contextualizarse con un fuerte componente ético. Quiere decir, que el personal debe actuar con valores en la realización de sus respectivas tareas, con el fin de cumplir con los objetivos del establecimiento.

En el ámbito más específico, los hospitales públicos, no le niegan la atención médica a nadie, por ejemplo; si una persona posee obra social o prepaga. El establecimiento, pueden pedir datos correspondientes con el fin de cobrarle los servicios brindados en el hospital. Consecuentemente, se explican los tipos de cobertura social, debido que es fundamental discriminar las mismas para continuar con nuestro trabajo de investigación:

1) Primero se puede describir las obras sociales, ellas son organizaciones de seguridad social que es definida por la Ley N° 23.661, como “agentes naturales”, tiene como objetivo promover al otorgamiento de prestación de salud igualitarias, integrales y humanizadas a los asociados a la respectiva organización y grupo familiar. El trabajador en relación de dependencia ingresa a la obra social que le corresponde por su

actividad y el vínculo de la afiliación es obligatorio. Conjuntamente, la Ley N° 23.660 manifiesta las prestaciones sociales, debido a que la organización es financiada de aporte y contribución que deben realizar el trabajador. También, se aclaran que es un contrato estatal (Ley N° 18.610.) y actualmente regularizada por la Superintendencia de Servicios de Salud, que es un organismo descentralizado de la administración pública nacional, que tiene autonomía en la gestión de servicios público a su cargo.

2) Otra alternativa puede ser la medicina prepaga que funciona como un seguro. Estas instituciones del ámbito privado exigen el pago de cuotas que le permiten acceder a determinados servicios médicos y el ingreso es a través de una declaración jurada de salud. Se puede especificar algunas de las empresas, por ejemplo: OSDE, SWISS MEDICAL, GALENO, MEDIMAS y otros.

3) Por último, existe otro camino que son las mutuales, son entidades sin fines de lucro donde los miembros tiene objetivo de ayudarse frente a riesgos eventuales y el bienestar de cada uno. Los asociados deben pagar una contribución periódica por los servicios exclusivos. Un ejemplo puede ser la "mutual de empleados bancarios", los afiliados tienen beneficios, tales como: asistencia médica y farmacéutica, prestación de servicio fúnebres, promoción educativa, deportiva, cultural, en fin.

### **1.2.2. Provincial**

En la provincia de Mendoza, existe la Ley 6.015, que establece los principios de los hospitales públicos, accesibilidad y características, en los siguientes artículos:

Artículo 1° - Principios: Los hospitales públicos deberán regirse por los principios básicos de universalidad, integralidad, subsidiariedad, oportunidad y equidad en las prestaciones. Su objeto general es desarrollar las actividades de promoción, protección, recuperación, rehabilitación, cuidados paliativos, prevención de enfermedades docencia e investigación y todas otras acciones referidas a la salud, que aseguren en forma coordinada con los restantes efectores sanitarios de distinta complejidad y dependencia, la atención sanitaria de la población conforme a las políticas que establezca el Poder Ejecutivo Provincial y las disposiciones de la presente ley, en el marco del desarrollo de una Red Provincial Regionalizada de Salud.

Artículo 2° - La accesibilidad a los servicios de salud estará garantizada para todas las personas y atento al principio de subsidiariedad, las prestaciones serán a cargo del estado provincial a aquellas que no posean cobertura social.

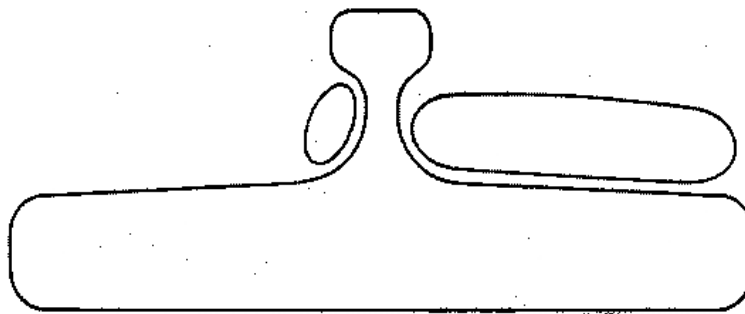
Artículo 3° - Caracterización del Régimen de Descentralización. El Poder Ejecutivo establecerá la categorización de los recursos físicos existentes, de conformidad con el grado de complejidad de los mismos, y la Red Sanitaria de la Provincia de Mendoza, en base al criterio de regionalización sanitaria que determine, con el fin de proceder a la descentralización de los hospitales públicos de alta y media complejidad de la

Provincia de Mendoza. Los hospitales incorporados a la presente Ley desarrollarán su actividad en el marco de la Política de Salud fijada por el Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes, u organismo que en el futuro lo reemplace, promocionando la atención primaria de la salud, evitando duplicidad de actividades, extendiendo los servicios brindados en los horarios de funcionamiento, prohibiéndose cualquier mecanismo discriminatorio a pacientes sin cobertura social.

### **1.3. Mintzberg, burocracia profesional**

Henry Mintzberg (2001), en su libro de Diseño de organizaciones eficientes, explica las cinco configuraciones que son tituladas: estructura simple, burocracia mecánica, burocracia profesional, forma divisional y adhocracia. En donde, en el presente informe se hablará sólo de la configuración denominada burocracia profesional, debido que representa a los hospitales. La figura dos muestra el esquema de este tipo de configuración.

**Figura 3: Configuración estructural en la burocracia profesional**



Fuente: Mintzberg. Diseño de organizaciones eficientes, Ed. El Ateneo, 2001.

En la figura se puede observar el núcleo operativo, que constituye la parte más desarrollada y fundamental de la organización. En esta parte de la estructura se encuentran los diferentes especialistas, en nuestro caso los médicos, cirujanos, enfermeros y demás. Sobre quienes recae la responsabilidad de la ejecución de las actividades asistenciales. Es necesario que estos especialistas estén debidamente adocotrados y preparados para realizar su trabajo e imprescindible que posean un elevado grado de profesionalidad.

La descentralización es una característica fundamental de este tipo de organizaciones. Las decisiones asistenciales concretas se trasladan al núcleo operativo. Cada profesional trabaja sobre la base de unos conocimientos propios de su especialidad y desarrolla un tipo de trabajo que es altamente complejo. En otras palabras, el grado de autonomía de los profesionales en relación al proceso productivo es muy elevado. Lo anterior quiere decir, que gran parte del poder se centra en la base de la estructura, en manos de los profesionales.

Asimismo, el énfasis de la coordinación en la burocracia profesional se focaliza en la normativa de habilidades y conocimientos, de forma que los miembros de las áreas y/o departamentos saben los que tienen que hacer. Finalmente, es muy importante los elementos de coordinación tales como protocolos y establecimiento de canales formales de comunicación con el propósito que las actividades de la organización se cumplan con eficiencia.

Para resumir, lo visto en el Capítulo I de los conceptos teóricos, prácticos y conceptuales, que es una base para continuar con el trabajo de investigación. Se puede decir, según el informe COSO (2009) que, el control interno se asocia a la organización en su totalidad y cada una de las partes. Las necesidades de control dependen de las actividades y tamaño, como así, la cultura y la filosofía de gestión. De ahí que, todas las actividades necesitan de cada uno de los componentes interrelacionados, para mantener el control sobre las mismas. Los cinco componentes son ambiente de control; apreciación de riesgos; actividades de control; información y comunicación; y monitoreo. Además, Mintzberg (2001), expresa que los hospitales son una burocracia profesional, es decir, es democrática, donde difunde su poder directamente en sus profesionales y suministra autonomía con necesidad de coordinar entre sus pares. En otras palabras, que el núcleo operativo debe focalizarse en la normativa de habilidades y conocimientos, de forma que los miembros de las áreas y/o departamentos saben los que tienen que hacer. Con lo expuesto, se interpretará la información para luego analizar los resultados del trabajo y formular conclusiones. Por lo que se continuará con el Capítulo II que contiene la descripción de Hospital Notti y su respectivo Departamento de Aranceles.



## CAPÍTULO II

### DESCRIPCIÓN DEL HOSPITAL NOTTI Y SU RESPECTIVO DEPARTAMENTO DE ARANCELES

“Agradecemos a todo el recurso humano del hospital por el esfuerzo sostenido de años...”

Raúl, Rufeil

Se inició, el segundo capítulo con estas palabras del ex director de nosocomio en el año 2017, en un acto de celebración de 25 años del hospital pediátrico Humberto Notti. Con el fin de resaltar la trayectoria y reconocimiento del establecimiento. El capítulo tiene como objetivo hacer una presentación y describir la organización y su correspondiente Departamento de Aranceles, en donde se volcó toda la investigación.

#### **2.1. Breve reseña histórica**

Un vistazo al pasado, durante los años 1765-1884, las condiciones higiénicas de Mendoza eran deplorables, sobre todo en lo referido a la provisión de agua y eliminación de excretas. Provocando varias epidemias que asolaban a todo el terruño mendocino.

**Figura 4: Logo del Hospital**  
H O S P I T A L



Fuente: Redes sociales del Hospital

En año 1897, se construyó el hospital Provincial. Este centro asistencial mixto, para hombres, mujeres y niños. A medida que iba pasando el tiempo fue adquiriendo nuevos adelantos tecnológicos, lo cual mejoró su faz científica.

El cinco de diciembre de 1930, se le da al hospital Provincial el nombre de Emilio Civit, como ya mencionamos por la aparición de plagas se habilitó el establecimiento para centralizar la atención los niños afectados. La organización concentraba una importante demanda asistencial llegando al 20 por ciento de consultas de toda la provincia. Sin embargo, los pediatras mendocinos luchan por la creación de un moderno y bien equipado hospital pediátrico, anhelo compartido por toda la comunidad provincial.

No obstante, en agosto del 1991, fue oficialmente inaugurada la primera etapa del hospital materno infantil. El único hospital público de mayor complejidad con excelentes especialidades en la región del nuevo cuyo e incluso forma parte de la red provincial de salud. Su área de influencia abarca a todo el centro oeste del país.

Comenzó con la Consulta Ambulatoria de Especialidades, con los consultorios de:

- » Cirugía y Traumatología
- » Salud Mental
- » Alergia
- » ORL (Otorrinolaringología)
- » Dermatología
- » Endocrinología y adolescencia
- » Odontología
- » Clínica Pediátrica

Figura 5. Fachada del hospital



Fuente. Página web del diario Sitio Andino

El resto de servicios continuaban en el hospital Emilio Civit. Igualmente, los mendocinos empujaron para que el hospital lleve el nombre de quien fue su ferviente impulsador, el Dr. Humberto J. Notti.

A partir de octubre de 1992 el servicio de guardia comienza su actividad en el nuevo hospital y se inician actividades quirúrgicas. El ocho de diciembre de mismo año se completa el traslado de las siguientes Áreas:

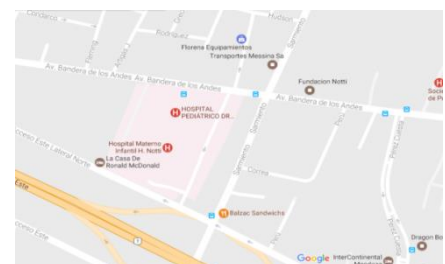
- » Atención Ambulatoria: Separada en sectores (islas), en zona cercana a Diagnóstico.
- » Farmacia.
- » Sectores Guardia y Emergencia con Área de internación temporaria.
- » Sectores de Internación, distribuidos de acuerdo a necesidad de cuidados progresivos.
- » Hospital de día, Terapia Intensiva y Terapia Intensiva Neonatal.
- » Área quirúrgica.
- » Área de Docencia y los Servicios de Apoyo.

El hospital, desarrolla exclusivamente servicios pediátricos con atención de niños y adolescentes y además es referente, con área de influencia inter zonal, que desarrolla actividades de alta complejidad tanto en, recuperación de salud, prevención, docencia, rehabilitación e investigación.

Este prestigioso hospital se encuentra ubicado en la avenida Bandera de los Andes 2603, San José, Guaymallén-Mendoza.

Actualmente, existe un proyecto de ampliación de las instalaciones con el fin de liberación de espacio dentro del hospital y continúe siendo pionera en la zona por los servicios prestado de alta complejidad.

Figura 6. Mapa de ubicación del Hospital Notti.



Fuente: Google Maps.

No quiero dejar pasar, que en diversas ocasiones el hospital fue reconocimiento por su labor y profesionalismo. Un ejemplo ocurrió en el año 2003 con la certificación con las normas ISO 9001: 2000 en los siguientes procesos de abastecimiento de insumos médicos, de cómputos y diagnóstico por imagen. Además, posee a través de su propio plan de calidad, la misma es una herramienta operativa para mejorar las prácticas y/o promover cambios sin sustituir la responsabilidad individual o colectiva en la realización del trabajo.

## **2.2. Estructura organizativa del Hospital**

Ahora que se sabe un poco de la historia y trayectoria del hospital Notti se comienza el análisis de su estructura organizacional. No obstante, para conocer mejor una organización se debe saber cuál es su visión, misión, objetivos y funciones. Para recordar, en la organización “la visión es un ideal futuro y atractivo que es creíble pero no fácil de realizar” (Daft, 2005, p.533), es decir, es un objetivo máximo que la organización desea llegar. Recordando algunas palabras de los profesores de la Facultad de Ciencias Económicas, es como un horizonte, que se ve allá a lo lejos donde todos queremos llegar y, además, agregaban que algunos autores consideran a la visión inalcanzable, debido que es un objetivo motivador que siempre se persigue.

Luego, se puede explicar que “es una misión, la misma se encuentra en la parte superior de la jerarquía de las metas, y es la razón que justifica la existencia de la organización. Describe sus valores, sus aspiraciones y razón de ser” (Daft, 2005, p.213). Se puede agregar que la misma debe realizarse antes de los objetivos y sin dudar los objetivos deben reflejar esa misión. Con una misión clara se puede llevar a la organización en la dirección correcta. Una vez definida la visión y misión de la empresa se establecen los objetivos. Los mismos, son establecidos por la alta gerencia y se relacionan con todas las áreas de la organización, en definitiva “son resultados deseados o propósitos” (Robbins y Coulter, 2010, p.147).

Cabe aclarar que se recopiló información sobre la misión, objetivos y funciones del Hospital Notti, que se explayara a continuación<sup>2</sup>.

### **2.2.2. Visión**

Ser el centro modelo, orientado a proporcionar bienestar a la población infantojuvenil, desplegando territorialmente su ámbito de influencia.

---

<sup>2</sup> [www.tribunaldecuentas.mendoza.gov](http://www.tribunaldecuentas.mendoza.gov)

### **2.2.3. Misión**

Brindar atención en consultas e internación en las especialidades clínica médica y quirúrgica pediátrica, en sus tres niveles de atención, a la población de la provincia de Mendoza y provincias vecinas.

### **2.2.4. Valores**

- Idoneidad
- Integridad
- Responsabilidad social
- Institucionalidad
- Solidaridad

### **2.2.5. Objetivos**

Optimizar los recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura para brindar la mejor atención en las especialidades clínicas médicas y quirúrgica pediátrica de alta complejidad y ser centro de referencia y polo de desarrollo en el área asistencial pediátrico del centro oeste argentino.

Avalar la investigación, la formación médica pre y de postgrado, como la formación y capacitación del personal auxiliar de la salud.

Ser un centro de referencia y recepción de los restantes hospitales de ámbito definido, ofreciendo una amplia gama de procesos y productos asistenciales.

### **2.2.6. Funciones**

- Proveer atención integral de servicios clínicos médico pediátrico.
- Proveer atención de alta complejidad, como cirugía cardiovascular, trasplantes, atención a quemados.
- Atender consultas externas en clínica médica pediátrica.
- Recepcionar pacientes pediátricos derivados de otros hospitales y centros de salud para ser receptores de una amplia gama de procesos y productos asistenciales de alta complejidad que el hospital provee.

### **2.2.7. Organigrama**

“El organigrama, es la representación visual de la estructura de una organización” (Robbins y Coulter, 2010, p.184), donde muestra las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como las personas que trabajan en las mismas.

El hospital pediátrico en el año 2017, tenía más de 300 camas y entre profesionales de salud, enfermeros y técnicos son cerca de 700 y más de 400 personas administrativas, de mantenimiento y servicios generales, lo que hace un total de trabajadores que supera el millar.

Lo anterior nos quiere decir que el organigrama general de la institución es amplio. En la cúspide estratégica y primer nivel jerárquico se encuentra El Directorio y posteriormente el segundo nivel jerárquico la Dirección Ejecutiva que tiene un poder directo con las 3 gerencias principales del hospital, las mismas son: Gerencia Asistencial, Gerencia Recursos Humanos y Gerencia Administrativa. Además, se puede describir la distribución en el organigrama de los niveles más alto a los más bajo, comenzando con la gerencia, departamentos, divisiones, secciones y encargados. También, existe otra distribución de jefes, supervisores, responsables y capataces, encargada de las áreas y/o servicios.

El organigrama de la institución, se encuentra desactualizado desde el año 2009. En el año 2017, se observó que la información de la estructura se modificó con el paso del tiempo. En la cúspide, se cambió el directorio por el subsecretario del Ministerio de Salud que es identificado por el cargo de Director de Hospitales, dirigiendo a la dirección ejecutiva. El Director de Hospitales responde en forma directa del Ministerio de Salud.

Asimismo, otra modificación de los cargos se encuentra en la gerencia asistencial, recursos humanos y administrativa, ya no son nombradas así, si no Subdirección Asistencial, Subdirección Recursos Humanos y Subdirección Administrativa. Sin embargo, cada departamento tiene la opción de presentar su proyecto para modificar la estructura del mismo. El establecimiento se encuentra en proceso de actualizar el organigrama.

A continuación, se confeccionó un organigrama representando la cúspide del hospital en el año 2017. Esta acción, se debe por el cambio de gobierno que centralizo todas las compras de todos los hospitales y los fondos adquiridos con el fin de controlar y obtener poder en la toma decisiones. La justificación del gobierno es que se trató de recuperar la gestión y optimizar los recursos.

### **2.3. Descripción del Departamento de Aranceles**

Para iniciar, se define que es “aranceles, es una tarifa oficial determinante de los derechos que se han de pagar en varios servicios, como el de costos judiciales, aduanas o establecida para remunerar a ciertos profesionales” (diccionario de la real academia española). En nuestro caso se va a tener en cuenta por el Departamento de Aranceles.

Este departamento, es una de las áreas primordiales del Hospital Notti. Según el manual de organización del departamento, su tiene como misión: Coordinar el proceso atención de pacientes internados

y ambulatorios en relación a con cobertura de seguridad social, y orientarlos en el mismo, de manera de lograr una correcta facturación y cobro de la totalidad de las prestaciones brindadas a los mismos.

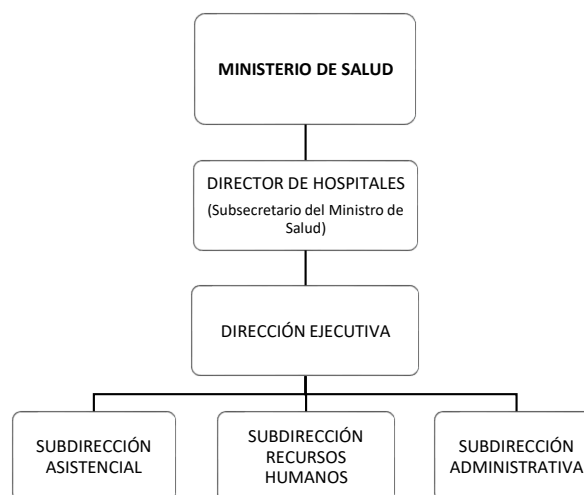
Se puede añadir que el Departamento de Aranceles, factura los servicios propios para posteriormente Tesorería y Finanza recaude los mismos. Según el contador y responsable del Departamento de Tesorería y Finanzas del hospital, en el año 2018 se facturó en el año aproximadamente \$ 81.000.000, de los cuales se cobraron \$ 44.000.000, es decir, el 54% de lo facturado volvió al establecimiento. Este porcentaje ha caído a comparación de los años anteriores, por ejemplo, en el año 2017, el contador afirma que se cobró casi el 80% de los facturados. Esto se debe que la Superintendencia de Seguro de Salud, está pagando menos y, además, no está abonando en el periodo de los 60 días según la Resolución 635/15 por ende, impacta en la recaudación. En el presente año, se está recaudado de lo facturado 27%.

Los recursos que vuelven al sistema de salud del hospital, se invierten el 10 % en la productividad a los profesionales y no profesionales de la salud, pagar servicios de los profesionales, comprar terreno, como el lote que se adquirió en el año 2018, al lado del hospital, entre otros, es decir, es una inversión que vuelve a la comunidad.

En el año 2017 y hasta la actualidad, Aranceles se encuentra integrado por 15 empleados, con dos turnos a la mañana y a la tarde. Habitualmente el personal realiza diez horas diarias, compuesta por ocho horas por ley y dos horas llamadas horas de mayor dedicación. El responsable administrativo y jefe departamento se encuentra a cargo por la señora Fabiana A. Siares.

Debe agregarse que, solo se analiza el Departamento Aranceles, su organigrama vigente depende de Tesorería y Finanzas que a su vez ellos responden a la Gerencia Administrativa. En aranceles, se puede observar las divisiones en cuatro niveles jerárquicos: departamento, división, sección y encargados y, además, tiene dos niveles de apertura y seis entegramas. Esta información se puede observar en el gráfico 2.

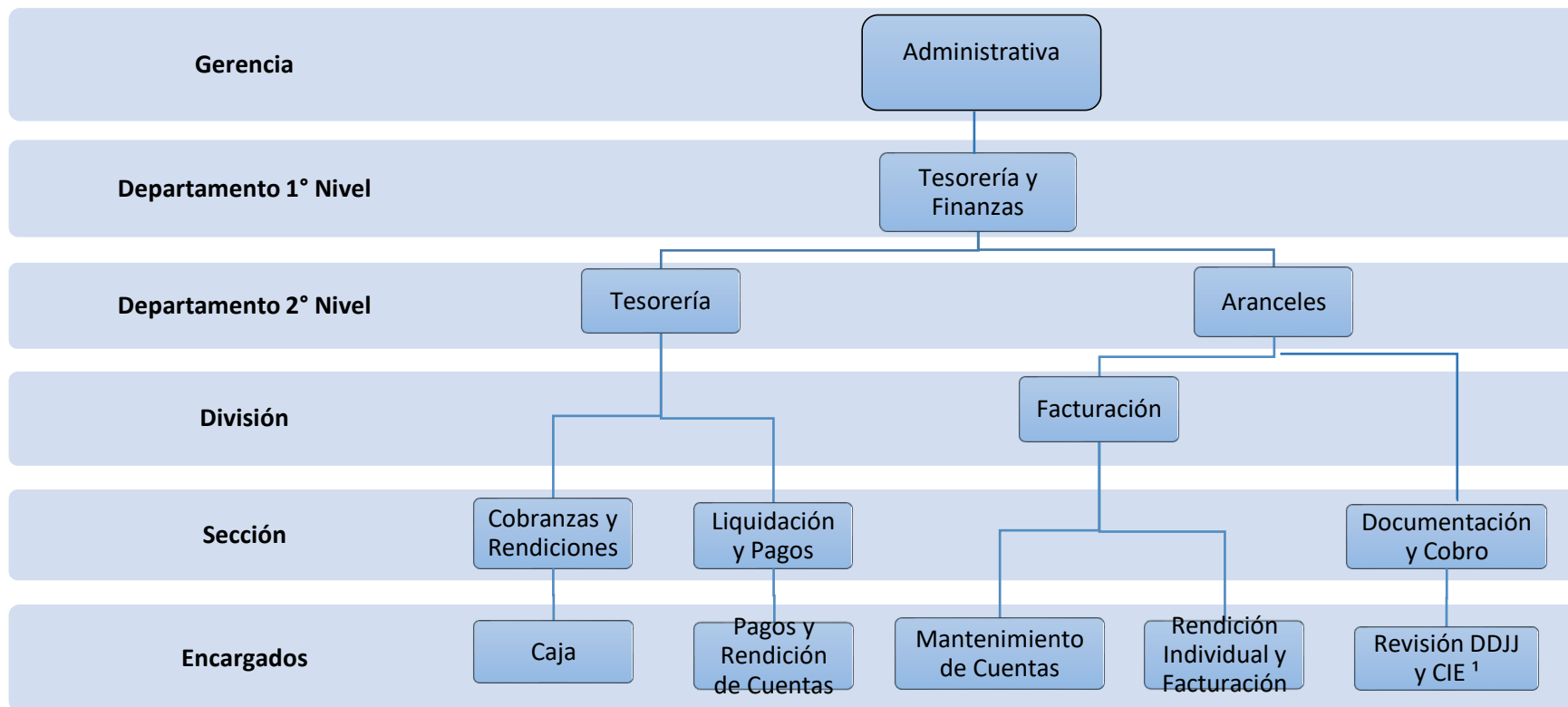
Gráfico 1: Organigrama de la cúspide del Hospital Notti



Fuente: Elaboración propia en base a las observaciones de las prácticas de trabajo, 2017.

## Organigrama funcional vigente del Departamento de Tesorería y Finanzas

Gráfico 2: Organigrama funcional oficial del Departamento de Tesorería y Finanzas



Fuente: Documentación del Hospital Dr. Humberto J. Notti Actualizado en el año 2009.

<sup>3</sup> Declaración Jurada, en adelante las siglas DDJJ y Clasificación Internacional de Enfermedades, en adelante las siglas CIE.

Para sintetizar, de lo visto en el Capítulo II se pudo expresar la trayectoria y reputación del Hospital Notti, esto se debe porque brinda asistencia de alta complejidad en la provincia y provincias vecinas, debido que es el hospital pediátrico más importante del centro oeste argentino. Además, el Departamento de Aranceles es un área primordial para coordinar los procesos de atención de los pacientes con cobertura de seguridad social, con el fin de recuperar los gastos médicos de los servicios brindados en el establecimiento, es decir, es una inversión que vuelve a la comunidad. A posteriori, se encuentra el Capítulo III, que contiene el sistema de control interno y propuestas de mejora en el Departamento de Aranceles.



## **CAPÍTULO III**

### **SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

“Una estrategia es un patrón en una corriente de decisiones”

Henry Mintzberg

Se inicia el tercer capítulo con la frase del autor Mintzberg, expresa que la estrategia es un equilibrio de observaciones y conocimientos del comportamiento del pasado y al mismo tiempo, formación de nuevos cursos de acción para conducir a la organización hacia un estado futuro. El contenido del capítulo se centra en el sistema de control interno en el Departamento de Aranceles y sus respectivas propuestas de mejora.

#### **3.1. Actualización del organigrama**

En función del análisis de la estructura vigente se propone las siguientes modificaciones del organigrama con las observaciones de las prácticas de trabajo en el año 2017.

Como se explicó anteriormente, el organigrama de la institución se encuentra desactualizado (Gráfico 2). Es decir, el esquema no representaba la realidad del departamento. Esto se debe principalmente por tantos años de falta de actualización y, conjuntamente por el incremento de la demanda de servicios, existencia de mayor cantidad de obras sociales, entre otros. Asimismo, cambió la cúspide del Notti, ya no existe un directorio, si no que el subsecretario del Ministerio de Salud depende del cargo director de hospitales, visto en el Gráfico 1.

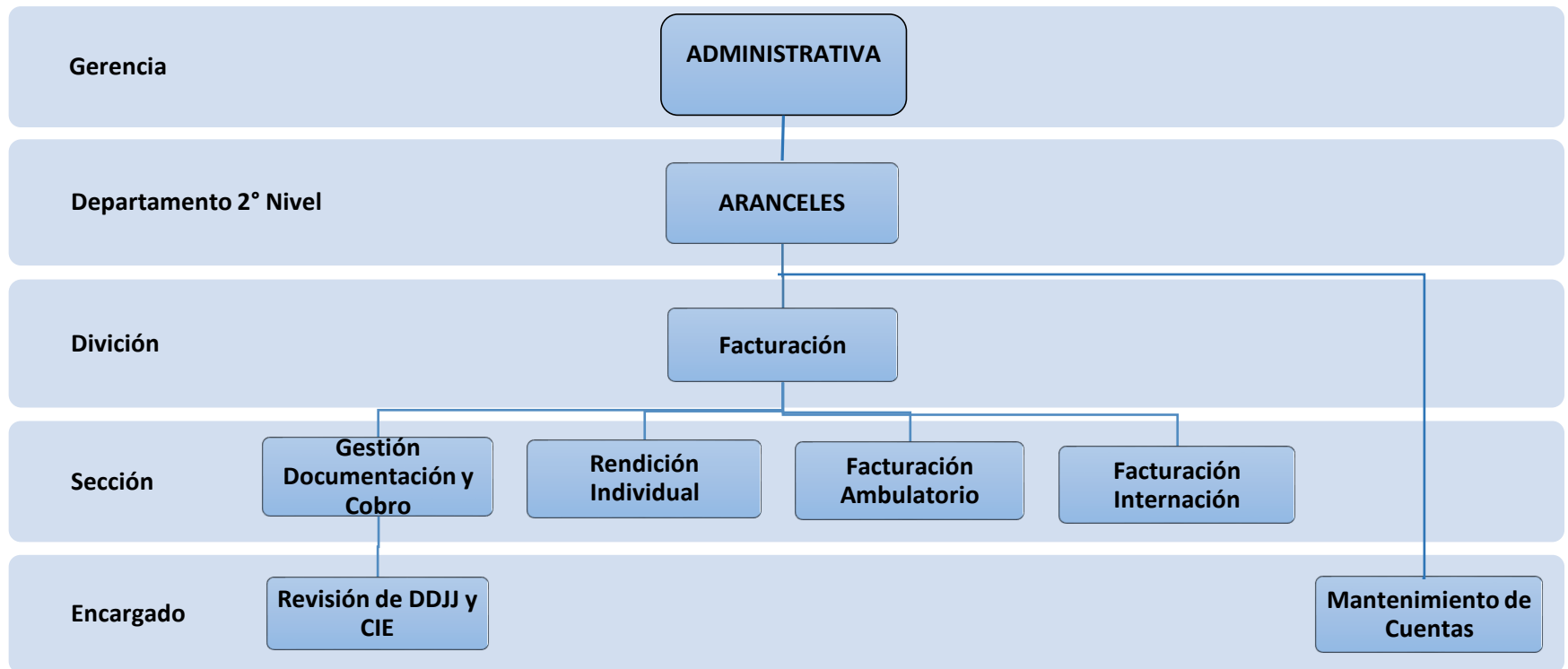
Con las observaciones y análisis se confeccionó un organigrama, Gráfico 3. Como resultado, presenta la estructura del departamento, con sus respectivos nombres de cargo, posición y poder de los integrantes. Incluso, el jefe administrativo posee autoridad descentralizada, donde delega la mayor actividad al responsable de facturación y de menor proporción al responsable de gestión de documentación y cobro. Siendo así, el responsable del departamento, controla todas las actividades del personal y siendo el caso de que exista un desvío de los objetivos, realiza las acciones pertinentes para corregir los mismos.

Otra falencia en el organigrama vigente, se observó en el primer nivel Tesorería y Finanzas. Este departamento no tiene un control directo sobre el Departamento Aranceles, debido a un problema personal y no de funciones. Esto se debe, a que aranceles maneja fondos y por naturaleza debe depender de Tesorería. No obstante, el error está en el control y/o supervisión del departamento. Para mejorar esta independencia deben existir una comunicación fluida, coordinación y control interno de las actividades, explicitando la misma en el manual de funciones.

A continuación, se expone el organigrama sugerido a efectos de identificar claramente la estructura organizativa del Departamento de Aranceles. Según el informe COSO, “la estructura organizacional de una entidad provee el marco dentro del cual son planeadas, ejecutadas, controladas y monitoreadas las actividades, para el logro de los objetivos a nivel de entidad”. (2009, p.20)

## Organigrama funcional del Departamento Aranceles

Gráfico 3: Organigrama actualizado del Departamento de Aranceles



Fuente: Elaboración propia, organigrama funcional del Departamento Aranceles, 2017.

## **3.2. Funciones de acuerdo al organigrama anterior**

El informe COSO (2009), establece que la asignación de autoridad mejora la motivación, comunicación y desempeño del personal del departamento. Seguidamente, se describe las funciones de cada uno de los sectores expuestos en el organigrama punto 3.1.

### **3.2.1. Departamento de Aranceles**

#### **1. Objetivo**

Coordinar el proceso atención de pacientes internados y ambulatorios con cobertura de seguridad social, de manera de lograr en forma eficiente facturación y cobro de la totalidad de las prestaciones brindadas. Aplicando estrategias de acuerdo con las políticas y estrategias institucionales para incrementar el ingreso del departamento.

#### **2. Funciones**

- Hacer cumplir las instrucciones impartidas por sus jerárquicos superiores, con referencias a las actividades administrativo- contable-financiero.
- Asumir la responsabilidad administrativa.
- Planificar las actividades de la División Facturación; Sección Rendición Individual, Facturación Ambulatorio, Facturación Internación, Gestión Documentación y Cobro; y Encargado de Revisión de la DDJJ y CIE y Mantenimiento de Cuentas.
- Organizar todas las actividades del departamento.
- Controlar en forma eficiente las tareas y desempeño de las funciones del personal a cargo.
- Supervisar el desarrollo de las actividades a través del sistema de facturación y evaluar los resultados.
- Supervisar las cuentas corrientes.
- Asistir a las reuniones convocadas por la Subdirección Asistencial.
- Facturar en el sistema del hospital los servicios prestados por internación.
- Realizar auditorías con los prestadores de seguridad social.
- Confeccionar convenios por prestaciones efectuadas por el Hospital Notti.
- Confeccionar expedientes para proveedores externo.
- Confeccionar nota para pedidos de insumos internos.
- Confeccionar nota de pedido para equipo de trabajo.
- Garantizar el acceso a internet al personal a cargo para verificar existencia de cobertura social y completar datos del documento “Anexo II”.
- Supervisar confección de expedientes elevados a la Superintendencia de Servicios de Salud.

- Evaluar, decidir y confeccionar las notas de débitos y créditos de acuerdo con la legislación vigente.
- Cuestionar las facturas emitidas.
- Realizar el seguimiento de la facturación y cobro de los mismos.
- Realizar el seguimiento actualizado de las carteras de servicios del hospital.
- Custodiar los bienes inventariados del área, cuidar de su mantenimiento y buen uso.
- Cumplir el reglamento del hospital.

### **3.2.2. División Facturación**

#### **1. Objetivo**

Coordinar y controlar el proceso atención de pacientes internados y ambulatorios en relación con cobertura social de manera de lograr una correcta facturación y cobro de la totalidad de las prestaciones brindada.

#### **2. Funciones**

- Acatar órdenes e instructivos de sus superiores.
- Supervisar la codificación del documento “Anexo II” en CIE 10 de internación y prestaciones ambulatorias.
- Controlar la codificación de las prestaciones ambulatorias y de internación de acuerdo con los distintos nomencladores (Nomenclador Nacional de Prestaciones, convenio con OSEP<sup>4</sup> y distintos convenios con mutuales, prepaga y seguro escolares).
- Supervisar la carga en el sistema de facturación de rendición individual.
- Asumir la responsabilidad de la presentación de factura a las obras sociales en Mendoza y Buenos Aires.
- Recepcionar el débito, realizar control y evaluar los mismo, para posterior auditoria compartida con la entidad.
- Participar en la auditoria compartida.
- Custodiar la documentación de la división.
- Custodiar bienes inventariados de departamento, cuidar de su mantenimiento y buen uso.
- Supervisar las tareas y comportamiento del personal a cargo.

---

<sup>4</sup> Obra Social de Empleados Públicos, en adelante las siglas OSEP

### **3.2.3. Sección Rendición Individual**

#### **1. Objetivo**

Armar la documentación de los pacientes internados en forma eficiente para iniciar el proceso de facturación.

#### **2. Funciones**

- Acatar órdenes e instructivos de sus jerárquicos superiores referidos a normas y reglamentaciones de trabajo.
- Armas documentación de pacientes internados.
- Adjuntar información de página web, ANSES, AFIP y SSS<sup>5</sup>, si es necesario.
- Adjuntar fotocopia de la historia clínica de los pacientes en el periodo correspondiente.
- Cargar en la página web de OSEP las órdenes médicas.
- Cargar en el Sistema Interno las órdenes médicas.
- Custodiar documentación en su poder.

### **3.2.4. Sección Facturación Ambulatoria**

#### **1. Objetivo**

Realizar eficientemente la facturación de las prestaciones ambulatorias y controlar el proceso de las mismas.

#### **2. Funciones**

- Acatar órdenes e instrucciones de sus superiores.
- Controlar diariamente los datos de las órdenes de consulta y prácticas emitidas en el Sector Cajas.
- Realizar la codificación de consultas y órdenes de práctica de acuerdo con el Nomenclador Nacional de Prestaciones.
- Supervisar la codificación de CIE 10 de cada documento “Anexo II”.
- Fotocopiar documento “Anexo II”., ya codificado.
- Adjuntar documentación con el original previamente sellado dejando constancia que es copia fiel y con la firma del responsable administrativo.
- Discriminar el documento “Anexo II”., por cada obra social, medicas prepagas y otras entidades de seguridad social.
- Cargar en el sistema de facturación la rendición ambulatoria.

---

<sup>5</sup> Administración Nacional de la Seguridad Social, Administración Federal de Ingresos Públicos y Superintendencia de Servicios de Salud, en adelante respectivamente con las siglas ANSES, AFIP y SSS.

- Controlar la impresión por triplicado y el orden correspondiente.
- Separar original, duplicado y adjuntar orden médica.
- Presentar facturación a la división correspondiente para su incorporación por obra social, el día establecido como cierre mensual de facturación.
- Custodiar la documentación a cargo.

### **3.2.5. Sección Facturación Internación**

#### 1. Objetivo

Facturar en forma eficiente los servicios de internación programada, consumidos en el hospital de los pacientes con cobertura social.

#### 2. Funciones

- Hacer cumplir las instrucciones impartida por sus superiores, con referencia a las actividades administrativas que debe realizar el personal a su cargo.
- Controlar la recepción de la documentación de la Sección Rendición Individual.
- Verificar en los sistemas, la cobertura del paciente que posee turno de cirugía programada.
- Confeccionar la lista de internados con obra social por urgencia y/o turnos, explicitando toda la documentación solicitada.
- Analizar la documentación para poder adicionar los precios a cobrar a la obra social, establecido por el Nomenclador Nacional de Prestaciones.
- Leer la historia clínica adjuntada en la documentación para controlar si existe una práctica, medicamento, insumo, entre otros, que fuera de alto costo para cobrar en forma discriminada.
- Subir al sistema los códigos correspondientes de lo codificado en la documentación.
- Imprimir las facturas.
- Custodiar la documentación en su poder.
- Custodiar bienes o insumos, cuidar su mantenimiento y buen uso.

### **3.2.6. Sección Gestión Documentación y Cobro**

#### 1. Objetivo

Gestionar la documentación que acompaña a las facturas que no han sido cobradas en el periodo de 60 días, a partir de su notificación de las mismas a sus respectivas obras sociales y comunicar en forma fehaciente a los agentes del Sistema Nacional del Seguro de Salud dentro de las 48 horas.

## 2. Funciones

- Hacer cumplir los instructivos impartidas por sus superiores, con referencia a las actividades administrativo que debe realizar el personal a su cargo.
- Controlar planilla de facturas adeudadas con el fin de proseguir al reclamo en la Superintendencia de Seguro de Salud.
- Fotocopiar las rendiciones ambulatorias e internaciones.
- Fotocopiar los decretos correspondientes para elaborar los expedientes.
- Confeccionar expediente de la factura adeudada según la Resolución 635/2015.
- Supervisar la nota bancaria elevada por la firma.
- Confeccionar la planilla detallando los datos de la factura.
- Controlar el seguimiento del reclamo.
- Elevar al Departamento Contabilidad y Patrimonio el informe de facturación recibidas de la Superintendencia, para efectuar cambios en el SIDICO<sup>6</sup>.
- Custodiar la documentación a cargo.
- Custodiar bienes e insumos, cuidar de su mantenimiento y buen uso.
- Controlar las tareas y comportamiento del personal a cargo.

### 3.2.7. Revisión de DDJJ y CIE

#### 1. Objetivo

Realizar en forma eficiente el reclamo a la Superintendencia de Servicios de Salud de las facturas adeudadas en el periodo de 60 días, a partir de su notificación de las mismas a sus respectivas obras sociales. Además, realizar en forma eficiente los expedientes para su correspondiente reclamo y comunicar en forma fehaciente a los agentes del Sistema Nacional del Seguro de Salud el ingreso de un paciente.

Asimismo, atender al público y recepcionar la documentación de los pacientes de internación programada.

#### 2. Funciones

- Hacer cumplir los instructivos impartidas por sus superiores, con referencia a las actividades administrativo que debe realizar el personal a su cargo.
- Notificar los casos de internación, procedimientos quirúrgicos o prácticas de alta complejidad dentro de las 48 horas hábiles a partir de la internación por medio de fax o correo oficial.
- Observar los requisitos y seleccionar facturas vencidas y no cobradas.

---

<sup>6</sup> Sistema de información consolidada, en adelante las siglas SIDICO.



- Atender al público y recepcionar la documentación exigida a los pacientes de internación programada.
- Confeccionar, documentación de compromiso.
- Controlar confección del documento “Anexo II” y codificación CIE 10.
- Elaborar planilla detallando la deuda de las facturas reclamadas a la Superintendencia de Seguro de Salud.
- Confeccionar nota de certificado bancario
- Tener conocimiento de las actividades realizada por su superior, para cubrir su puesto cuando sea necesario.
- Custodiar documentación que se encuentra a cargo.
- Custodiar bienes e insumos que se encuentre a cargo.

### **3.2.8. Mantenimiento de Cuentas**

#### **1. Objetivo**

Controlar las cuentas corrientes del pago de las facturas con cobertura social, realizando las actividades correspondientes para acreditar el dinero a las cuentas del Hospital.

#### **2. Funciones**

- Acatar órdenes e instrucciones de sus superiores.
- Asentar el pago en el Libro de Recaudación.
- Cargar en el sistema informativo el recibo y cobro diferido.
- Liquidar y controlar los depósitos por cada acreditación de las entidades de seguro social, en la caja de ahorro y cuenta corriente bancaria.
- Gestionar liquidaciones de las obras sociales.
- Controlar pago por expediente en la Superintendencia de Seguro de Salud.
- Preparar documento de concurso preventivo para verificar crédito y gestionar extrajudicial solicitado por Cobranza y Demanda Judicial.
- Realizar el cierre de la recaudación mensual, controlado por el Jefe de División Facturación en los últimos días hábiles al mes.
- Archivar facturas pagadas mensual.
- Ordenar la documentación relativa facturada mensualmente en carpetas, biblioratos o cajas.
- Clasificar facturas pagadas con más de 10 años prescriptos en el archivo del hospital.
- Realizar capacitaciones sobre temas relacionado con cuentas corrientes.
- Custodiar la documentación a cargo.

### **3.3. Propuesta de los procedimientos de distintos sectores**

Como se analizó en el Capítulo I, la descripción de las actividades de control. Constituyen a asegurar que las acciones necesarias sean tomadas para encarar los riesgos para el logro de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan en toda la organización a todos los niveles y en todas las funciones. Con la propuesta de los procedimientos que se realizan a continuación, se puede expresar que existe una relación directa entre control interno y la eficiencia de la administración público de la provincia. Además, el sistema de control interno favorece la obtención de recursos para la mejora de los servicios de salud.

#### **3.3.1. Departamento de Aranceles**

A continuación, se describe las actividades generales del responsable del departamento:

- Factura los servicios consumidos. Esta actividad se realiza juntamente con la División Facturación.
- Realiza auditorías compartidas. Es una actividad que se efectúa cuando la obra social no está de acuerdo con asignación de los precios en la facturación. Entonces, se procede a un acto formal, donde debe estar presente la auditora médica del Hospital Notti, jefe del Departamento Aranceles y auditor de la obra social. En este acto se negocia, refuta y aclara la forma de asignación de precio de los servicios prestados, hasta llegar a un acuerdo de debitar o acreditar el monto en cuestión. Luego, se asientan los resultados en el acta de Auditoria Compartida con las firmas de los presentes.
- Confecciona expedientes para proveedores externo, con el fin de renovar el contrato de alquiler y mantenimiento de las fotocopiadoras e impresoras. Se elabora el documento y envía a mesa de entrada para ser aprobado por la dirección.
- Confecciona nota de pedido de insumos internos. Esta nota se envía al Sector de Depósito para solicitar insumos necesarios para las actividades del departamento. Por ejemplo: hojas A4, hojas oficio, lapiceras, alcohol en gel, abrochadoras, clips, etc.
- Confecciona nota de pedido de equipo de trabajo. Esta nota se realiza cuando es necesario comprar o reparar los equipos, ya sea porque se encuentran obsoletos o funcionando incorrectamente. Por ejemplo: equipo informático, equipo de fax, teléfono, etc. La nota se dirige a dirección para ser aprobado y seguir el proceso de adquisición.
- Controla todos los procesos del departamento, es decir, monitorea todos los resultados de cada sector del departamento para asegurar un correcto proceso de facturación.

#### **3.3.2. División Facturación**

El responsable de la División Facturación es controlar las actividades del personal a cargo. Además, recepciona las facturas de cada paciente, ya discriminado por obra social de la Sección Facturación Ambulatoria y Sección Facturación Internación para confeccionar la factura mensual total correspondiente

para cada obra social. Simultáneamente, el funcionario carga al sistema del hospital los detalles de la factura e imprime original y duplicado. El original con destino a los agentes y duplicado para el departamento.

Una vez impreso las facturas, se prosigue a armar los sobres, incluyendo factura mensual original y duplicado y documentación adicional. Por ejemplo: orden médica de los análisis, medicamento, etc. Los sobres son enviados a las sedes de las obras sociales por medio del correo. Estas instituciones deben recibir y sellar con fecha de recepción las facturas y reenviar los duplicados sellados nuevamente al hospital.

Es útil señalar que el responsable de la división debe tener buena comunicación y relación externa con el gobierno provincial, hospitales, clínicas, entidades seguridad social, entidades médicas prepaga, compañía de seguro, entre otros. Como así también, una buena relación interna con la comunidad del Hospital Notti.

### **3.3.3. Sección Rendición Individual**

El responsable de la sección, es encargado de las actividades de armar la documentación de los pacientes que fueron internados en el establecimiento. La misma es elaborada por cada paciente y por cada vez que ingresa a internación. Por ejemplo, si el niño ingresa dos, tres o más veces por mes, toda vez que ingresa se debe realizar la documentación exigida por el Ministerio de Salud.

Como se explicitó en el Capítulo I, existen obras sociales sindicales y prepagas. La preparación de la documentación tiene diferentes procedimientos, que se explica seguidamente en forma discriminada:

Documentación para obras sociales sindicales:

- ✓ Ficha de Movimiento (ANEXO I). Explicita el periodo de internación, servicios ocupados, nombre completo del paciente con su número de historia clínica, fecha de ingreso, fecha de salida de internación, sala, cama y motivos.
- ✓ Ficha de Consumo (ANEXO II). Discrimina el nombre completo del paciente, obra social que corresponda, fecha de ingreso y salida, diagnóstico de ingreso y egreso, descripción los insumos consumidos del paciente en su periodo de internación, con precio, etc. Por ejemplo: cama, medicamentos o insumos.
- ✓ Autorización Original (ANEXO III). Es el pedido de internación y/o práctica, donde se autoriza los mismo. El departamento se queda con una copia.
- ✓ Fotocopia de documentación: DNI del paciente y los padres, carnet de la obra social, bono de sueldo, etc.
- ✓ Información: Se adjunta la información de las siguientes páginas.
  - a) Superintendencia de Servicios de Salud (ANEXO IV).

A través de esta página se puede acceder a los datos de los beneficiarios titulares y familiares a cargos. Se encuentra en una base de datos que actualiza la superintendencia con información aportada por cada uno de los agentes de seguro de salud con carácter de declaración jurada. Para ello deberá conocer previamente el número de CUIL<sup>7</sup> o el documento de identidad de la persona. Luego, se ingresa a consultas restringidas para hospitales público de gestión descentralizadas. Solo se pueden acceder los hospitales que se encuentren previamente registrados como usuarios autorizados y que tengan su identificador de usuario y contraseña correspondiente.

b) ANSES.

b.1) CODEM<sup>8</sup> (ANEXO V). El CODEM, certifica si una persona posee obra social, los aportes e integrantes del grupo familiar a cargo el titular. Este comprobante se puede obtener desde la sección trámites en la página web de ANSES.

b.2) Mis Aportes (ANEXO VI). La AFIP cuenta con una herramienta denominada “mis aportes”, la cual brinda al trabajador, la posibilidad de acceder a la información de los aportes y su relación de dependencia.

c) Sistema integrado de información sanitaria solidaria (ANEXO VII). Es el registro nacional de redes de servicios de salud e incorpora la información sobre la cobertura social de cada ciudadano, a través de la vinculación con el PUCO<sup>9</sup>. Este es un registro de las personas que cuentan con obra social en la Argentina. Es decir, indica si el ciudadano posee cobertura social.

✓ Notificación (ANEXO VIII). Es un documento que se realiza posteriormente en la Sección Gestión Documentación y Cobro, donde se notifica a las entidades de salud sobre la internación del paciente y se realiza una copia de la misma.

✓ Fotocopia de la historia clínica. Se adjunta la copia de la historia clínica del paciente en su periodo de internación, esta tarea se realiza coordinadamente con el personal del sector de fotocopidora.

✓ Documento “Anexo II” (ANEXO IX). Es el comprobante de atención de beneficiarios de agentes del seguro de salud, donde discrimina los datos del beneficiario, tipo de atención, nombre del agente de salud, firma y aclaración del responsable, otros datos de interés. Además, es un comprobante exigido y establecido por la Resolución 635/2015. El Hospital Notti tiene un sistema que le brinda el documento “Anexo II” con la información necesario del paciente, debido que posee una base de datos de las personas que ingresan al establecimiento.

---

<sup>7</sup> Clave Única de Identificación Laboral, en adelante las siglas CUIL.

<sup>8</sup> Comprobante de empadronamiento en la obra social, en adelante con las siglas CODEM.

<sup>9</sup> Padrón Único Consolidado Operativo, en adelante con las siglas PUCO.

Documentación para prepagas:

- ✓ Ficha de Movimiento
- ✓ Ficha de Consumo
- ✓ Autorización Original
- ✓ Fotocopia de la Autorización
- ✓ Información

La documentación para las prepagas, se puede realizar por dos caminos por medio anexos u obra social. Por anexo, son aquellos pacientes con cobertura social prepaga o no presentaron la documentación correspondiente a la internación programada, que sería la documentación mencionada anteriormente. Este proceso, no lleva documento “Anexo II”, la información se encuentra explicitada en el pedido de internación. El personal debe completar con más información, ingresando a internet ya descripto anteriormente por medio del PUCO, con el fin de ser presentada en la superintendencia. El pago de la factura por el agente se efectúa entre mínimo seis meses a doce meses.

Sin embargo, por el otro camino obra social, se simplifica el trámite, porque los afiliados realizan los trámites correspondientes en la obra social de tal manera que se le factura a la obra social directamente y no es necesario adjuntarle la información del PUCO. El pago de la factura por el agente se efectúa entre mínimo dos meses a tres meses.

Después, se finaliza las actividades de responsable de preparar la documentación e inicia las actividades otro personal de la misma sección, donde se ordena la documentación de cada paciente por los dos últimos dígitos del código del documento “Anexo II”, discriminarlo por servicios y obra social. Además, se realiza la fotocopia de la historia clínica. Debe agregarse que las actividades de fotocopiar están coordinadas con las secretarías de cada servicio del hospital y el secretario de archivos, que le facilita las carpetas de los pacientes. Luego, se separa la historia del periodo que se necesita y se envía al sector fotocopidora. Esta decisión disminuye los tiempos del proceso, debido a la gran cantidad de hojas para fotocopiar.

Una vez fotocopiado las historias clínicas, se clasifica la documentación en dos partes con el fin de facilitar el trabajo. La primera parte, es para el Departamento Aranceles y se ordené del siguiente modo:

- ✓ Fotocopia de la orden médica
- ✓ Ficha de consumo
- ✓ Ficha de movimiento
- ✓ Información: ANSES, AFIP, SSS, etc.
- ✓ Notificación

- ✓ Documento “Anexo II”

La segunda parte, la documentación es para las obras sociales del siguiente modo:

- ✓ Fotocopia de la historia clínica
- ✓ Orden médica original

Otra actividad, que realiza el personal es cargar en la página web de OSEP las órdenes médicas y subir la información al Sistema Interno del hospital para tener un control. Finalizadas las actividades se envía la documentación a la Sección Facturación Internación.

### **3.3.4. Sección Facturación Ambulatorio**

La Sección de Facturación Ambulatoria, recepciona la documentación de la Sección Cajas<sup>10</sup>, que se encuentra compuesta por el documento “Anexo II”, fotocopia del DNI del paciente y padres, carnet de obra social, bono de sueldo y pedido de práctica original que puede ser de laboratorio, rayos x, ecografía, entre otros. En esta instancia se identifica si la obra social es sindical o prepaga, esto se debe porque tienen procesos diferentes.

#### **a) Obras sociales sindicales**

Se verifica si el documento “Anexo II” está en condiciones, es decir, el sello del doctor y firma es legible. Además, se verifica si se encuentra la firma y aclaración del responsable del paciente, fecha de ingreso correcto, nombre completo de la obra social, etc.

Posteriormente, se codifica con el CIE 10 el documento “Anexo II” y la receta de laboratorio si hubieses. Se prosigue, a sacar fotocopia al documento “Anexo II”. Sin embargo, la copia se sella con “copia fiel”, sello y firma del jefe del departamento. Luego, se arma la documentación con el documento “Anexo II”, orden médica original y duplicado respectivamente. Se separa por obras sociales y se carga en el sistema la codificación, controlando los montos y códigos. Como resultado se obtienen las facturas (ANEXO X), para ser enviadas con sus órdenes originales a la División Facturación.

#### **b) Obras sociales prepagas**

Cada prepaga establece un sistema, que explicita la codificación del documento “Anexo II” y ordenes médicas. Además, tiene la característica que son códigos más específicos y montos mayores que la Resolución 60/2015. No obstante, se imprime la factura original, duplicado y triplicado. Respectivamente

---

<sup>10</sup> Sección Cajas, es una sección del Departamento de Tesorería, es un filtro para saber si el paciente posee cobertura social. Se encarga de las actividades de recepcionar, autorizar, asentar, entre otras tareas, la documentación de los pacientes que ingresan al Hospital, previamente ante de dirigirse a los servicios. Luego, si posee obra social, se imprime Anexo II y se archiva para dirigirse a la Sección de Facturación Ambulatoria, que es un input para el procedimiento de la misma.

original y duplicado con destino a la prepaga y triplicado para el departamento. Posteriormente, se envía la documentación en la División Facturación.

### **3.3.5. Sección Facturación Internación**

El personal de la sección, recepciona la documentación ya procesada y armada correctamente de la Sección Rendición Individual. Luego, se inicia un análisis de cada paciente y se estudia las prácticas u métodos que se aplicó a la persona. Para ir codificando las mismas con el CIE 10 y guiándose por el Nomenclador Nacional de Prestaciones Médicas Asistenciales.

El sistema CIE 10, permite encontrar los diagnósticos con sus respectivos códigos y descripción de las patologías. Brinda una lista de la clasificación estadística internacional de enfermedades y otros problemas de salud. En otras palabras, provee los códigos para clasificar las enfermedades, síntomas o hallazgos anormales.

El nomenclador nacional consiste en un catálogo, donde se detallan las técnicas médicas utilizadas para el tratamiento de una enfermedad. La misma, permite facilitar el nombre de la prestación médica que recibe el paciente. Por lo tanto, los profesionales de la medicina pueden recurrir al nomenclador ya sea para buscar un código de alguna de las prácticas médicas o la descripción de una técnica.

Posteriormente, se analiza la ficha de consumo, donde discrimina todos los análisis e insumos consumido por el paciente. Algunos de los análisis e insumos se incluyen en la práctica, pero existen materiales de alto costo y que se los codifica aparte. Se suma la codificación de la práctica y materiales de alto costo y nos da como resultado el importe de la factura del paciente. Y así sucesivamente por cada documentación, es decir, por cada paciente. Una vez codificado se imprime la factura original y duplicado (ANEXO X). El original se envía a la respectiva obra social y duplicado queda en el departamento. Luego, se ordena por los dos últimos códigos, para ser enviados a la División Facturación.

### **3.3.6. Sección Gestión Documentación y Cobro**

El responsable de la sección coordina y realiza las tareas al pie de la Resolución 635/2015. No obstante, esta resolución regula los procedimientos de facturación y cobro de las prestaciones efectuadas por los hospitales públicos de gestión descentralizada a favor de los agentes del Sistema Nacional del Seguro de Salud.

Es necesario resaltar que las facturas ya pasaron por el proceso de codificación y respectivamente fueron enviadas a las diferentes obras sociales con el fin de ser cobradas. Los agentes, están obligados a saldar el pago de lo facturado, dentro de los 60 días corridos a partir de la recepción de la documentación en su establecimiento. Existe la posibilidad que la obra social, no realice el pago estipulado en tiempo y

forma. Entonces, el hospital debe tomar medidas pertinentes y tiene la obligación de reclamar el pago de lo facturado.

El reclamo del pago se puede realizar por dos caminos. Uno, por la superintendencia con el fin de cobrar a través del sistema de débito automático y debe ser acompañado con la documentación que describiremos más adelante. Podemos añadir que es el camino más efectivo y frecuente. La otra opción se da cuando no se expuso el reclamo en la superintendencia y se toman acciones judiciales contra el agente. En este caso, las actividades son realizadas por los abogados del hospital. Los abogados analizan si el monto es considerado con el fin de tomar la decisión de realizar las acciones judiciales o no, debido que conlleva mucho recurso y tiempo.

La documentación que se presentan a la superintendencia, es la siguiente:

- 1) Nota de elevación a la máxima autoridad de la superintendencia.
- 2) Hoja de ruta.
- 3) Fotocopias resumidas del Decretos 724, Decreto 378, Resolución 794 y Resolución 55.
- 4) Documento “Anexo I” (ANEXO XI), con carácter de declaración jurada, firmada por el director del hospital y certificada por juez de paz, escribano público y entidad bancaria.
- 5) Fotocopia de las facturas remitidas al agente, con sello de recepción o acuses de recibo del correo electrónico. Las facturas deberán consignarse el nombre completo del agente y los montos respectivos. Detallando las prestaciones, número de factura de referencia, nombre y apellido del beneficiario, etc.
- 6) Copia del acta de auditoría conjunta, en el caso que exista.
- 7) Débito correspondiente a la liquidación y el número.
- 8) Documento “Anexo II” y su copia, debe estar autenticado por la autoridad administrativa responsable del hospital con la leyenda “Es copia fiel de original”.
- 9) Fotocopia de las notificaciones a los agentes.
- 10) Recetario.
- 11) Ficha de consumo.

### **3.3.7. Revisión de DDJJ y CIE**

Los encargados de revisión de las declaraciones juradas y la clasificación internacional de enfermedades, tienen la actividad de realizar las notificaciones en forma fehaciente a los agentes, en caso de internación, procedimiento quirúrgicos o prácticos de alta complejidad, según corresponda, dentro de las 48 horas hábiles. La notificación se puede realizar por medio de fax (ANEXO VIII) o por correo electrónico oficial de cada agente.



Con lo expuesto anteriormente puede existir diferentes inconvenientes, no se notificó el ingreso del paciente dentro a las 48 horas hábiles, a su respectiva obra social. En consecuencia, el agente no abona los días no notificados y, por lo tanto, los servicios prestados al paciente con cobertura de salud, los absorbe el estado.

Las notificaciones deberán tener los siguientes requisitos: apellido y nombre del paciente, DNI, hora y fecha de la internación o solicitud de prácticas, diagnóstico presuntivo y procedimiento a realizar. Sin embargo, la misma debe ser respaldada por el fax o correo electrónico. Cualquiera sea el medio, debe tener el reporte de recibido, que implícitamente fueron recibidos y leídos. Posteriormente, archivar para ser utilizado en el proceso de la Sección Rendición Individual.

Sin embargo, también tiene las actividades de ordenar las facturas no cobradas, según los servicios del Hospital Notti. Los servicios son los siguientes:

- Hospital Día
- Pre Internación
- SIP I
- SIP II
- Cirugía
- SIP IV
- Terapia Abierta
- Terapia Intensiva

Figura 7: Accesos de los servicios SIP I y Hospital de día



Fuente: Imagen tomada en el establecimiento.

Vencido el plazo establecido por la resolución, se reordenar la documentación, de la siguiente manera:

- Documento “Anexo II”
- Reporte de la notificación
- Ficha de Consumo
- Ficha de Movimiento
- Fotocopia de documentación: DNI paciente y padre, bono de sueldo, carnet, etc.
- Ficha de Farmacia
- Notificación

Para posteriormente se envía documentación para la Sección Documentación y Cobro para que se realice los reclamos correspondientemente.

Otra actividad que realiza el personal, es la atención al público y recepción de la documentación para poder iniciar el proceso en la Sección Rendición Individual. Asimismo, el personal con los responsables

del paciente completa la documentación donde se comprometen a volver al establecimiento a entregar la documentación adeudada. (ANEXO XII).

### 3.3.8. Mantenimiento de Cuentas

El personal se encarga de controlar las cuentas del hospital, créditos de las facturas consumidas de los pacientes con cobertura social y confecciona los recibos de las mismas, con objetivo de que ingrese el monto al establecimiento.

El personal sella toda factura pagada como se muestra en la figura ocho. Además, se controla el sello de la recepción de la obra social, como se muestra la figura nueve. Los respectivos sellos deben ser legibles, si no fuese así, se reenvía la factura a la obra social, para ser sellados correctamente. A continuación, se muestra los sellos.

Figura 8: Sello detallado de las facturas pagadas

FACTURA PAGADA RECIBO N° \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_  
EFFECTIVO  CHEQUE  BANCO \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_  
ACRED. BCRIA.  FECHA \_\_\_\_\_ S.S.S.  DEBITO-CRED. \$ \_\_\_\_\_  
PAGO TOTAL   
PAGO PARCIAL   
SALDO \$ \_\_\_\_\_  
LIQUIDACION \_\_\_\_\_  
CONTROL \_\_\_\_\_  
JEFA DEPARTAMENTO ARANCELES  
RESPONSABLE ADMINISTRATIVA  
HOSPITAL HUMBERTO J. NOTTI

Fuente: Facturas del Departamento Aranceles, 2017.

Figura 9: Sello de recepción de la factura por la obra social



Fuente: Facturas del Departamento Aranceles, 2017.

En consecuencia, se clasifican y separan las facturas no pagadas durante el periodo de 60 días. Las mismas se envían a la Sección Gestión Documentación y Cobro, con el fin de que realicen los procesos correspondientes de reclamo a la Superintendencia de Seguro de Salud. Asimismo, las facturas pagadas se archivan durante tres años en el departamento, de acuerdo con lo establecido el Tribunal de Cuentas de la Nación. El tribunal controla habitualmente dos o tres veces por año. Además, la documentación pagada y archivada, luego de transcurrido los tres años de almacenamiento en el Departamento de Aranceles, se la traslada al Sector Depósito del hospital, para ser almacenada por diez años exigido por la ley.

Para resumir, el Capítulo III acerca del sistema de control y propuestas de mejora. Se centró en tres temas. Primero, la actualización del organigrama, donde se confecciono uno para el Departamento de Aranceles que refleja la realidad de los sectores y se adecua a sus necesidades. El mismo, tiene la finalidad de que los trabajadores puedan conocer su posición en la organización y, además, la relación que tiene con el resto de los sectores. Segundo, las funciones de acuerdo con el organigrama anterior, que permite el análisis de las responsabilidades y competencia de cada uno de los sectores. Y, por último, la propuesta de los procedimientos de distintos sectores, donde se explicita las actividades del organigrama en cuestión. Este permite ver detalladamente las tareas que debe realizar el personal, límites de las actividades y la conexión con otro sector del departamento.

## CONCLUSIONES

El Hospital Notti, es el único y exclusivo hospital pediátrico de la región centro oeste de la Argentina. Además, el hospital es punto focal de la red de Mendoza de salud, lo que impacta cualquier medición de la salud infantil, por ende, los controles que se deben asumir en los procesos, tienen que ser exhaustivos. Los recursos propios son un pilar importante del presupuesto hospitalario, por lo cual, lo importante del Departamento de Aranceles. Recordemos su misión, coordinar el proceso atención de pacientes internados y ambulatorios en relación a con cobertura de seguridad social, y orientarlos en el mismo, de manera de lograr una correcta facturación y cobro de la totalidad de las prestaciones brindadas a los mismos.

El departamento, factura los servicios propios para posteriormente Tesorería y Finanza recaudar los mismos. Según datos aportados por el responsable del Departamento de Tesorería y Finanzas del hospital, en el año 2018 se facturó en el año aproximadamente \$ 81.000.000, de los cuales efectivamente se cobraron \$ 44.000.000, es decir, el 54% de lo facturado volvió al establecimiento. Este porcentaje ha caído a comparación del año 2017, que se cobró casi el 80%. En el presente año, se está recaudado de lo facturado 27%.

El objetivo general del presente trabajo de investigación fue el de abordar los problemas del Departamento de Aranceles tales como:

- Falta de actualización del organigrama.
- Deficiencia en la comunicación del Departamento de Aranceles con el resto de las áreas con que se relaciona.
- Insuficiente capacitación del recurso humano, lo que ocasiona un bajo rendimiento en los procesos.
- Duplicidad de tareas.
- Pérdida de recursos por falta de facturación a raíz de la no detección de pacientes con cobertura social.
- Obsolescencia en los medios tecnológicos para comunicarse con los terceros.
- Desconocimiento por parte de los pacientes de la real cobertura con la que cuenta.

El aporte de este trabajo consiste alcanzar el objetivo general que es, reconocer y proponer mejoras en el sistema de control del Departamento de Aranceles del Hospital Dr. Humberto J. Notti y, además, describir y analizar los procesos del departamento; reconocer falencias en el mismo; y proponer mejoras que conforman el sistema de control interno, según el informe COSO.

En función del objetivo general, se plantearon las siguientes hipótesis:

- Hipótesis I: La aplicación de control interno mejora la calidad del servicio en la administración de cualquier organización ya sea pública o privada.

- Hipótesis II: La aplicación de control interno mejora la motivación, comunicación y desempeño del personal del Departamento de Aranceles.
- Hipótesis III: Existe una relación directa entre el control interno y la eficiencia de la administración pública de la provincia.
- Hipótesis IV: Un buen sistema de control interno favorece la obtención de recursos para la mejora de los servicios de salud.

Con lo expuesto se puede concluir, conforme a lo analizado en el Capítulo III, respecto del organigrama actualizado, descripción concreta de las funciones de cada uno de los sectores y descripción de los procedimientos de cada sector del Departamento de Aranceles, que la aplicación de control interno mejora la calidad del servicio en la administración de cualquier organización ya sea pública o privada, debido que tiene como fin de que el personal tenga en claro sus actividades, permitiendo que las mismas no se interpongan y salvando uno de los problemas del departamento que era falta de actualización del organigrama.

Simultáneamente, la aplicación de control interno mejora la motivación, comunicación y desempeño del personal del departamento. En el Capítulo III, también se expuso que el desarrollo del sistema de control interno, según el informe COSO, mejora la comunicación, motivación y desempeño del personal, debido que el personal trabaja mejor, porque se encuentra claramente establecido y explicitados las funciones y procedimientos, caso que antes no lo tenían actualizados. Es decir, el personal sabe perfectamente la responsabilidad asumida y lo que tiene que hacer.

Respecto a las actividades de control existe una relación directa entre el control interno y la eficiencia de la administración pública de la provincia, debido a que, si tenemos todo explicitado en forma clara el organigrama, las funciones y procedimientos, se trabaja en forma eficiente y resulta más eficaz. Un control a la medida de las necesidades del personal facilita en forma directa el logro de las metas propuesta por la organización y el departamento. La calidad del control está vinculada a la buena administración y evidencia en el liderazgo de altos ejecutivos, que confeccionan y establecen los objetivos y conocimiento competitivos para impulsar mejoras de calidad en forma continua.

El buen sistema de control interno favorece la obtención de recursos para la mejora de los servicios de salud, debido que el personal sabe exactamente su rol en el proceso de Aranceles y obtiene resultados deseados. En definitiva, implementar controles dentro de cada área, ayuda en la contención de los gastos.

Al terminar la lectura del presente trabajo de investigación, se espera que el lector comprenda la necesidad e importancia del control en los procesos, que tiene como fin ayudar a la organización a lograr sus metas en cuanto a desempeño, rentabilidad y prevenir pérdida de recursos. Además, ayuda a asegurar

que la organización cumpla con leyes y regulaciones, evitando daño a su reputación y otras consecuencias. En fin, ayuda a llegar donde se quiere ir y evitar obstáculos o sorpresas a lo largo del camino.

Para concluir, el realizó el trabajo dentro de un marco ideal, es decir, no se consideraron los factores que afectan el desempeño de control del departamento tales como el entorno económico, político, social, tecnológico, entre otros.

Asimismo, los destinatarios de esta investigación es cualquier persona que tenga interés en el tema, en especial el personal de Hospital Dr. Humberto J. Notti, estudiantes y graduados de la Facultad de Ciencias Económicas y de cualquier otra facultad y/o universidad con el fin de proporcionarles el acceso a un estudio de caso de la realidad para poder aplicar los conceptos teóricos aprendidos en el ámbito universitario y un ejemplo que sirva como mera información que desemboque en un tratamiento responsable de administración pública para la sociedad en general.

Al finalizar, quiero utilizar este espacio para agradecer y dedicar esta tesis a mi mamá y hermanas, por haber sido mi apoyo a lo largo de toda la carrera universitaria. Además, mi profesora tutora Salvo, Graciela, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo, sin olvidar, el personal del hospital, Departamento de Aranceles y demás. Gracias.

## **BIBLIOGRAFÍA**

CUÉLLAR M, Guillermo A (2009). *Informe Ejecutivo COSO. Control Interno-Marco integrado de trabajo. Treadway Commission.*

DAFT, Richard L. (2005). *Administración, sexta edición.*

Diccionario de la real academia española.

MINZTBERG, Henry (2001). *Diseño de organizaciones eficientes.* Ed. El Ateneo. Buenos Aires.

ROBBINS, Stephen P. y COULTER, Mary (2010). *Administración, décima edición.*

ROMERO, Johanna Beatriz (2017). *Informe de las prácticas de trabajo en el departamento de Aranceles Hospital Dr. Humberto J. Notti.*

### **Páginas web consultadas**

[app.tribunaldecuentas.mendoza.gov.ar/normativadoc/PLP12-6015.rtf](http://app.tribunaldecuentas.mendoza.gov.ar/normativadoc/PLP12-6015.rtf)

[http://www.fsg.org.ar/ciclo\\_abierto/20110714/rebora.pdf](http://www.fsg.org.ar/ciclo_abierto/20110714/rebora.pdf)

[www.salud.gob.ar/dels/entradas/obras\\_sociales](http://www.salud.gob.ar/dels/entradas/obras_sociales)

[www.desarrollosocial.mendoza.gov.ar/mutuales/](http://www.desarrollosocial.mendoza.gov.ar/mutuales/)

<http://www.tribunaldecuentas.mendoza.gov.ar/normativadoc/presupuesto%202007/Ministerio/Salud.pdf>

# ANEXOS

## Anexo I. Ficha de movimiento

HOSPITAL H.J.NOTTI  
Departamento de Estadística

Reporte de Movimientos por Paciente

Paciente: **123456 Romero, Johanna Beatriz**

Nº Informe	Fecha	Servicio	Sala	Cama	Motivo
000000	19/01/2017	SIP V	0004	001	EMERGENCIA
000000	19/01/2017				ALTA MEDICA DEFINITIVA
000000	23/01/2017	SIP V	0004	001	CONSULTORIO EXTERNO
000000	23/01/2017				ALTA MEDICA DEFINITIVA
000000	25/01/2017	SIP V	0003	001	CONSULTORIO EXTERNO
000000	28/01/2017				ALTA MEDICA DEFINITIVA
000000	31/01/2017	SIP V	0004	001	EMERGENCIA
000000	01/02/2017	SIP V	0002	001	
000000	04/02/2017				ALTA MEDICA DEFINITIVA

## Anexo II. Ficha de consumo

HOSPITAL H.J.NOTTI  
Departamento de Estadística

Fecha de Emisión: 02/05/2017

FICHA DE CONSUMO DE PACIENTES Período: ( 13/04/2017 al 22/04/2017 )

Paciente: **Romero, Johanna Beatriz**

Nº Afiliado:

Entidad:  
Fecha Ingreso: 13/04/2017 Diagnóstico de Ingreso:  
Fecha Egreso: 22/04/2017 Diagnóstico de Egreso:

Fecha	Egreso	Nro.Inform	Recurso	Cod. Prestación	Descripción	Días	Precio	Total
<b>Consumos de Admisión</b>								
13/04/17	22/04/17	327160	5107	43.01.01	UNA CAMA EN HABITACION DE DOS CON	8	32,11	256,91
								256,91

Fecha	Nro.Inform	Recurso	Cod. Prestación	Descripción	Cantidad	Precio	Total	
<b>Consumos de Laboratorio</b>								
13/04/17	13/04/17	000000	0000	LIQ.CEFALORRAQUIDEO.FIS.QUIM.CITOL	1	3,12	3,12	
13/04/17	13/04/17	000000	0000	ACIDO BASE (PH REAL,PCO2,EB,B.B.,Y BIC)	1	5,64	5,64	
13/04/17	13/04/17	000000	0000	CA EN SANGRE,CALCEMIA TOTAL	1	1,72	1,72	
13/04/17	13/04/17	000000	0000	CREATININA,ORINA O SANGRE	1	2,14	2,14	
13/04/17	13/04/17	000000	0000	FOSFATASA ALCALINA	1	1,72	1,72	
13/04/17	13/04/17	000000	0000	FOSFATEMIA	1	1,72	1,72	
13/04/17	13/04/17	000000	0000	GLUCEMIA	1	1,23	1,23	
13/04/17	13/04/17	000000	0000	HEMOGRAMA	1	2,05	2,05	
13/04/17	13/04/17	000000	0000	IONOGRAMA PLASMATICO	1	4,62	4,62	
13/04/17	13/04/17	000000	0000	LACTICO,DEHIDROGENASA (LDH)	1	3,60	3,60	
13/04/17	13/04/17	000000	0000	MAGNESIO EN SANGRE	1	1,85	1,85	
13/04/17	13/04/17	000000	0000	PROTEINA C REACTIVA	1	3,04	3,04	
13/04/17	13/04/17	000000	0000	PROTEINAS FRACCIONADAS,ALBUMINAS	1	1,72	1,72	
13/04/17	13/04/17	000000	0000	PROTROMBINA TIEMPO DE	1	2,20	2,20	
13/04/17	13/04/17	000000	0000	TRANSAMINASA GLUTAMICO OXALACETI	1	2,72	2,72	
13/04/17	13/04/17	000000	0000	TRANSAMINASA GLUTAMICO PIRUVICA	1	2,72	2,72	
13/04/17	13/04/17	000000	0000	TTPC.TIEMPO DE TROMBOPLAST.PARC.C/C	1	2,33	2,33	
13/04/17	13/04/17	000000	0000	UREMIA	1	1,43	1,43	
17/04/17	17/04/17	000000	0000	HEMOCULTIVO, AEROBIOS Y ANAEROBIO	1	5,53	5,53	
18/04/17	18/04/17	000000	0000	COXSAKIE VIRUS B1-6 IgG	1	0,00	0,00	
18/04/17	18/04/17	000000	0000	COXSAKIE VIRUS B1-6 IgM	1	0,00	0,00	
18/04/17	18/04/17	000000	0000	ECHOVIRUS VIRUS IgG	1	0,00	0,00	
18/04/17	18/04/17	000000	0000	ECHOVIRUS VIRUS IgM	1	0,00	0,00	
19/04/17	19/04/17	000000	0000	CREATININA,ORINA O SANGRE	1	2,14	2,14	
19/04/17	19/04/17	000000	0000	HEMOGRAMA	1	2,05	2,05	
19/04/17	19/04/17	000000	0000	IONOGRAMA PLASMATICO	1	4,62	4,62	
19/04/17	19/04/17	000000	0000	PLAQUETAS RECUENTO DE	1	1,10	1,10	
19/04/17	19/04/17	000000	0000	PROTEINA C REACTIVA	1	3,04	3,04	
19/04/17	19/04/17	000000	0000	UREMIA	1	1,43	1,43	
20/04/17	20/04/17	000000	0000	ORINA COMPLETA	1	2,47	2,47	
21/04/17	21/04/17	000000	0000	ENTEROVIRUS POR PCR	1	0,00	0,00	
21/04/17	21/04/17	000000	0000	HERPES I y II DNA POR PCR	1	0,00	0,00	
								67,96

Fecha	Nro.Inform	Recurso	Cod. Prestación	Descripción	Cantidad	Precio	Total	
<b>Consumos de Rayos X</b>								
18/04/17	18/04/17	000000	5107	000000	1	33,54	33,54	
								33,54

Fecha	Médico	Recurso	Cod. Prestación	Descripción	Cantidad	Precio	Total	
<b>Consumos de Turnos</b>								
15/04/17	15/04/17	000	0000	000000	1	2,79	2,79	
18/04/17	18/04/17	000	0000	000000	1	2,79	2,79	
22/04/17	22/04/17	000	0000	000000	1	2,79	2,79	
								8,37

Total general 366,79

### Anexo III. Pedido de internación

**Pedido de Internación y de Autorización o no de Prácticas Docentes**

El paciente: ROMERO, JOHANNA BEATRIZ .. H.C. 123.456  
con diagnóstico presuntivo: ..Dolor abdominal  
debe ser internado en el servicio: SIP I ..... Sala: ..... Cama: .....

Autorizado por: ..... Consultorio Externo: ..... Emergencia: .....

Autorizo práctica docente  SI  NO

Además de autorizar la internación me comprometo a entregar la sala en las mismas condiciones que las recibo.

Fecha: 06/05/2017

Firma del Paciente ..... Firma del Representante ..... Firma del Profesional .....

Hospital Pediátrico Dr. Humberto J. Notti Calculando la salud infante juvenil... crecemos todos

### Anexo IV. Superintendencia de Servicio de Salud

Usuario: SSS0302 | HOSPITAL MATERNO INFANTIL DR. HUMBERTO J. NOTTI |

Consultas al Padrón de Beneficiarios de los Agentes Nacionales del Seguro de Salud

#### Sr. beneficiario

A través de esta página Ud. podrá acceder a los datos de los beneficiarios titulares y familiares a cargo incluidos en la Base de Datos del Padrón de afiliados que actualiza esta Superintendencia con los datos aportados por cada uno de los Agentes de Seguro de Salud con carácter de declaración jurada. Para ello deberá conocer previamente el número de CUIL o el Documento de Identidad de la persona buscada.

Como resultado de la búsqueda obtendrá datos identificatorios del beneficiario y la Obra Social en la que se encuentra afiliado.

Fecha de actualización: 31-01-2017

Fecha de proceso: 31-03-2017

#### DATOS DE AFILIACION VIGENTE

Datos personales

Parentesco TITULAR  
CUIL 27-37626896-4  
Tipo de documento DOCUMENTO UNICO  
Número de documento 37626896  
Apellido y nombre ROMERO, JOHANNA BEATRIZ  
Provincia MENDOZA  
Fecha de nacimiento 26-06-1973  
Sexo Femenino

Datos de Afiliación

CUIL titular 27-37626896-4  
CUIT de empleador 01-23456789-0  
Tipo de beneficiario RELACION DE DEPENDENCIA  
Código de Obra Social 1-2345-6  
Denominación Obra Social OBRA SOCIAL DE LOS EMPLEADOS DE COMERCIO Y ACTIVIDADES CIVILES  
Fecha Alta Obra Social 2012

Datos Declarados por el Empleador

Tipo Beneficiario Declarado RELACION DE DEPENDENCIA (DDJJ SIJP)

Ultimo Periodo Declarado 01-2017



## Anexo V. Comprobante de empadronamiento en la obra social

**ANSES** Fecha de Emisión 2017  
 Administración Nacional de la Seguridad Social ORIGINAL

**Padrón del Sistema Nacional del Seguro de Salud  
 CODEM  
 Comprobante de Empadronamiento**

---

**DATOS TITULAR**

CUIL : 27-37626896-4  
 Apellido y Nombre : ROMERO JOHANNA BEATRIZ  
 Tipo y Nro. de Documento : DU - 37626896  
 Fecha de Nacimiento : 26/06/1993

**DATOS LABORALES**

CUIT empleador: 01-23456789-0  
 Situación de revista : Relación de Dependencia

**DATOS OBRA SOCIAL**

Código : 123456  
 Denominación : Obra Social de los Empleados de Comercio y Actividades Civiles

---

**DATOS GRUPO FAMILIAR Y ADHERENTES**

Apellido/s y Nombre/s	CUIL	Documento	Fecha Nac.	Parentesco

## Anexo VI. Administración Federal de Ingresos Públicos. Mis aportes

AFIP - Aportes en Línea

→ [https://servicios1.afip.gov.ar/TRAMITES\\_CON\\_CLAVE\\_FISCAL/MISAPORTES/app/](https://servicios1.afip.gov.ar/TRAMITES_CON_CLAVE_FISCAL/MISAPORTES/app/)

Período	Incluido en declaración jurada	Aportes de seguridad social	Aportes de obra social	Contribución patronal de obra social
04/2016	SI	PAGO	PAGO	PAGO
05/2016	SI	PAGO	PAGO	PAGO
06/2016	SI	PAGO	PAGO	PAGO
07/2016	SI	PAGO	PAGO	PAGO
08/2016	SI	PAGO	PAGO	PAGO
09/2016	SI	PAGO	PAGO	PAGO
10/2016	SI	PAGO	PAGO	PAGO
11/2016	SI	PAGO	PAGO	PAGO
12/2016	SI	PAGO	PAGO	PAGO
01/2017	SI	PAGO	PAGO	PAGO
02/2017	SI	PAGO	PAGO	PAGO
03/2017	SI	PAGO	PAGO	PAGO

Referencias: ■ Pago ■ Pago parcial ■ Impago ■ No declarado

## Anexo VII. Padrón Único Consolidado Operativo

Padrón Único Consolidado Operativo (PUCO), versión: 2017-03
← ?

Aquí usted puede consultar el Padrón Único Consolidado Operativo (PUCO). Para mayor información consulte la ayuda en línea o contacte al soporte técnico.

+ Buscar por

▼
igual a
▼

🔍 Buscar

Última búsqueda: NroDoc igual a 37626896

<b>TipoDoc</b>	<b>NroDoc</b>	<b>Cobertura Social</b>	<b>Denominación</b>
DNI	37626896	OBRA SOCIAL DE LOS EMPLEADOS DE COMERCIO Y ACTIVIDAD CIVILES	AAABBBCCDDDD

## Anexo VIII. Fax de notificación

Hospital Humberto J. Notti  
Departamento de Estadística

ATRESIA ESOFAGO

ITU VOMITOS  
*Demingo* ← Especificar los días NO hábiles

Reporte de Pacientes Internados del 05/12/2017 al 07/12/2017 (madelgado@amendoza.gov.ar)

O.Social: 00111 OSECAC. OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS DE COMERCIO Y ACTIVIDADES CIVILES Domicilio: CAPITAL Teléfono:

Ingreso	Hora	Tipo	Historia	Apellido y Nombre	Documento	Nro. Afiliado	Edad	Diagnóstico Ingreso
06/05/2017	23:33	C	123456	ROMERO JOHANNA BEATRIZ	DNI 37626896	01-23456789-0	23 A	DOLOR ABDOMINAL
07/05/2017	08:13	C	123456	ROMERO JOHANNA BEATRIZ	DNI 37626896	01-23456789-0	23 A	APENDICITIS

*Le realizaron* operación

[ REPORTE DE TRANSMISION ]

12 DIC. 2016 16:54

NO.	OTRO FACSIMIL	HORA DE INICIO	DURACION	MODO	PAGINAS	RESULTADO
01	O.S.P.A.T.	12 DIC. 16:53	00'32	TRANS	01	OK

FABIANA A. SIARES  
JEFA DEPARTAMENTO ANGELES  
RESPONSABLE ADMINISTRATIVA  
HOSPITAL HUMBERTO J. NOTTI

Institución empadronante su traslado. De no Toda Institución que retire a un paciente interno

## Anexo IX. Documento "Anexo II"

COMPROBANTE DE ATENCION DE BENEFICIARIOS DE AGENTES DEL SEGURO DE SALUD      Fecha: **20/04/2017**

Denominación HPdGD Código  
**Hospital Pediátrico "Dr. Humberto J. Notti"** **11.111111**

Datos del Beneficiari						DNI			
APELLIDO Y NOMBRES						37626896			
<b>ROMERO, JOHANNA BEATRIZ</b>									
Tipo de Beneficiario		Parentesco		Sexo		Edad			
Titular	Familia	Adherente	Otro	Conyugue	Hijo	Otro	M	F	
	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	23 A

N° Carnet : **11-11111111-1**      H.C.: **123.456**

TIPO DE ATENCION	Fecha de Prestación
CONSULTA <input checked="" type="checkbox"/> Especialidad <b>GUARDIA CLINICA</b> Diagnóstico:	<b>20/04/2017</b>
PRACTICA <input type="checkbox"/> Cód.N.HPGD	
INTERNACION <input type="checkbox"/> Diag.Egreso CIE 10    Cód. Principal      Otros Códigos	

NHPdGD: Nomenclador Hospitales Públicos de Gestión Descentralizada  
 CIE 10 Clasificación Internacional de Enfermedades

Ultimo Recibo de Sueldo      MES AÑO  
**03/2017**

Firma del Médico      Sello con N° de Matrícula

NOMBRE DEL AGENTE DE SALUD	RNOS
<b>OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS DE COMERCIO Y ACTIVIDADES CIVILES</b>	<b>111111</b>

Cdor. Fernando Abbona  
 Gerente Administrativo  
 Hospital Humberto J.Notti

Firma del Resp.Adm.Contable

*Romero, Johanna Beatriz*

Aclaración de la Firma



Firma del Beneficiario

## Anexo X. Factura

<p><b>Ministerio de Salud</b> Hospital de Autogestión ANSSAL N°</p> <p><b>Hospital Humberto J. Notti</b> Bandera de los Andes 2693 5519 - Guaymallén - Mendoza Tel: 4450045</p> <p><b>Entidad:</b> OSECAC-OBRA SOCIAL DE LOS EMPLEADOS DE COMERCIO Y ACTIVIDADES CIVILES <b>Domicilio:</b> <b>Detalle:</b> FACTURACION AGOSTO 2.016</p>	<p>N° de Factura: Fecha: 31/08/2016 DUPLICADO</p> <p>Jubilación Ley Prov. 1820/99 CUIT N° IVA NO RESPONSABLE Ingresos Brutos Exento</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

N° Comprobante	Rendición	N° Historia	Paciente	Total Comprobante
Comprobante Internad		123.456	ROMERO, Johanna Beatriz	1.516,00
Comprobante Internad		123.456	ROMERO, Johanna Beatriz	2.079,00
<b>Total</b>				<b>3.595,00</b>

**FACTURA PAGADA** RECIBO N° \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_

EFFECTIVO  CHEQUE  BANCO  N° \_\_\_\_\_

ACRED. BCRIA.  FECHA \_\_\_\_\_ S.S.S.  DEBITO-CRED. \$ \_\_\_\_\_

PAGO TOTAL

PAGO PARCIAL

SALDO \$ \_\_\_\_\_

LIQUIDACION CONTROL  
SECRETARÍA DE CUENTAS  
MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HUMBERTO J. NOTTI

**MESA DE ENTRADAS**  
O.S

- 8 SEP 2016

**ENTRADA**

Son pesos: TRES MIL QUINIENTOS NOVENTA Y CINCO CON 00/100

<p><b>MINISTERIO DE SALUD</b> <b>HOSPITAL</b> <b>Dr. HUMBERTO J. NOTTI</b></p>	<p><b>FABIANA A. SIARES</b> RESPONSABLE ADMINISTRATIVO JEFE DEPARTAMENTO ARANCELES</p>
----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

RECHU (Marcar con x lo que corresponda)  Ordenes de internación  Ordenes de Prácticas  
 Por disposición de la Resolución 1415/03 AFIP-DGI Art. 5° Anexo I apartado A exceptúa de la factura formalizada.

## Anexo XI. Documento "Anexo I"

### NORMAS DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INTERNOS

Para la tramitación del pago solicitado por los Hospitales Públicos de Gestión Descentralizada (HPGD) por los servicios brindados a los beneficiarios de los Agentes del SISTEMA NACIONAL DEL SEGURO DE SALUD —Leyes 23.660 y 23.661— según lo dispone el artículo 2º y concordantes de la Resolución Nº 320/93 M.S. y A.S.- M.E. y O. Y S.P.- y M.T. y S.S. del 13/06/93, se deberá adjuntar la siguiente información con carácter de "Declaración Jurada".

- NOMBRE DEL HOSPITAL:
- N° DE CODIGO REFES-SISA:
- DOMICILIO:
- LOCALIDAD: PROVINCIA:
- CODIGO POSTAL:
- TELEFONO: FAX:
- CORREO ELECTRÓNICO:
- JURISDICCION:
- CUIT:
- DENOMINACIÓN DE CUENTA BANCARIA:
- NUMERO DE CUENTA BANCARIA:
- CBU:
- IMPORTE TOTAL EN PESOS:
- FECHA:

Director - Firma y Sello

Sello de la dependencia

## Anexo XII. Compromiso

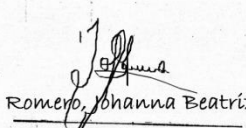
HOSPITAL  
**HUMBERTO NOTTI**  
PEDIATRICO

COMPROMISO  
H.C.: 123.456  
FECHA 07/05/2017  
PACIENTE: ROMERO, JOHANNA BEATRIZ

DATOS DEL QUE SUSCRIBE  
APELLIDO Y NOMBRE ROMERO, JOHANNA BEATRIZ  
DOMICILIO Mariano Moreno- Guaymallen  
D.N.I.: 37.626.896 CUIL 27-37626896-4  
TELÉFONO: (0261)153670844 Nº AFILIADO 11111111

DOCUMENTACION QUE ADEUDA: Pedido de Internación Autorizado

POR LA PRESENTE ME COMPROMETO EN FORMA LEGAL A EFECTUAR LA TOTALIDAD DE LA TRÁMITES QUE SEAN NECESARIOS ANTE LA OBRA SOCIAL OSSECAC  
Y PRESENTAR LA TOTALIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN QUE ES REQUERIDA EN EL HOSPITAL HUMBERTO NOTTI EN UN PLAZO DE 24HS.

  
Romero, Johanna Beatriz  
FIRMA Y ACLARACIÓN

## DECLARACIÓN JURADA RESOLUCIÓN 212/99 CD

El autor de este trabajo declara que fue elaborado sin utilizar ningún otro material que no haya dado a conocer en las referencias que nunca fue presentado para su evaluación en carreras universitarias y que no transgrede o afecta los derechos de terceros.

Mendoza, 21 de Octubre de 2019

  
.....  
Firma y aclaración

28353  
.....  
Número de registro

37.626.896  
.....  
DNI