

UNIDAD 5: FACTURACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN SALUD

OBJETIVO:

APRENDER LOS ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LA FACTURACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁMBITO DE LA SALUD, INCLUYENDO EL CONOCIMIENTO DE SISTEMAS DE SEGUROS DE SALUD.

Aplicar principios éticos y normativas de confidencialidad en el manejo de la información médica.

MODULOS:

5.1: PROCESOS DE FACTURACIÓN Y COBRO EN EL ÁMBITO MÉDICO

5.2: Conocimiento de sistemas de seguros de salud y reembolsos

5.3: Trámites administrativos en el ámbito de la salud

5.1 PROCESOS DE FACTURACIÓN Y COBRO EN EL ÁMBITO MÉDICO

EN EL ÁMBITO MÉDICO EN CHILE, EL PROCESO DE FACTURACIÓN Y COBRO INVOLUCRA VARIAS ETAPAS Y CONSIDERACIONES IMPORTANTES. COMO SECRETARIO MÉDICO, ES FUNDAMENTAL COMPRENDER ESTOS PROCESOS PARA ASEGURAR UNA GESTIÓN ADECUADA DE LAS FINANZAS Y PAGOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN MÉDICA. A CONTINUACIÓN, SE DESCRIBEN LOS PRINCIPALES ASPECTOS DE LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN Y COBRO EN CHILE:

REGISTRO DE INFORMACIÓN:

COMO SECRETARIO MÉDICO, ES TU RESPONSABILIDAD ASEGURARTE DE QUE SE REGISTRE Y DOCUMENTE CORRECTAMENTE TODA LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA FACTURACIÓN Y EL COBRO. ESTO INCLUYE LOS DATOS PERSONALES DEL PACIENTE, LOS CÓDIGOS DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGNÓSTICOS UTILIZADOS, LOS DATOS DE LOS SEGUROS DE SALUD INVOLUCRADOS Y CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE.

VERIFICACIÓN DE COBERTURA:

ANTES DE PROCEDER CON LA ATENCIÓN MÉDICA, ES IMPORTANTE VERIFICAR LA COBERTURA DEL PACIENTE A TRAVÉS DE SU SEGURO DE SALUD. ESTO IMPLICA CONFIRMAR SI EL PACIENTE TIENE UN SEGURO VÁLIDO Y SI LOS SERVICIOS O TRATAMIENTOS ESPECÍFICOS ESTÁN CUBIERTOS POR SU PÓLIZA.

ELABORACIÓN DE LA FACTURA:

UNA VEZ COMPLETADA LA ATENCIÓN MÉDICA, DEBES GENERAR LA FACTURA CORRESPONDIENTE. LA FACTURA DEBE INCLUIR TODOS LOS DETALLES NECESARIOS, COMO LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE, LOS SERVICIOS PRESTADOS, LOS CÓDIGOS DE FACTURACIÓN CORRESPONDIENTES Y CUALQUIER INFORMACIÓN ADICIONAL REQUERIDA POR EL SEGURO DE SALUD.

ENVÍO DE LA FACTURA:

LA FACTURA DEBE SER ENVIADA AL PACIENTE Y/O A SU SEGURO DE SALUD PARA SU PROCESAMIENTO Y POSTERIOR PAGO. DEPENDIENDO DEL SISTEMA UTILIZADO, ESTO PUEDE IMPLICAR EL ENVÍO DE FACTURAS FÍSICAS O ELECTRÓNICAS, Y SE DEBEN SEGUIR LOS PLAZOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR EL SEGURO DE SALUD PARA EL ENVÍO DE LAS FACTURAS.

SEGUIMIENTO Y GESTIÓN DE PAGOS:

UNA VEZ ENVIADA LA FACTURA, ES IMPORTANTE REALIZAR UN SEGUIMIENTO DE LOS PAGOS Y GESTIONAR CUALQUIER PROBLEMA O DISCREPANCIA QUE PUEDA SURGIR. ESTO IMPLICA MANTENER REGISTROS ACTUALIZADOS DE LOS PAGOS RECIBIDOS, REALIZAR CONCILIACIONES PERIÓDICAS Y RESOLVER CUALQUIER RECLAMO O CONSULTA RELACIONADA CON LOS PAGOS.

RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS:

EN CASO DE RECHAZO O DISCREPANCIA EN EL PAGO DE UNA FACTURA, DEBES ESTAR PREPARADO PARA PRESENTAR RECLAMACIONES Y RESOLVER PROBLEMAS CON EL SEGURO DE SALUD CORRESPONDIENTE. ESTO IMPLICA RECOPIRAR LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA, SEGUIR LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y COMUNICARTE DE MANERA EFECTIVA CON EL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN DEL SEGURO DE SALUD.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y LEGAL:

ES ESENCIAL ASEGURARSE DE QUE TODOS LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN Y COBRO CUMPLAN CON LAS REGULACIONES Y NORMATIVAS VIGENTES EN MATERIA DE SALUD Y FINANZAS. ESTO INCLUYE MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL PACIENTE, SEGUIR LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LAS AUTORIDADES DE SALUD Y CUMPLIR CON LOS ESTÁNDARES DE FACTURACIÓN Y COBRO ESTABLECIDOS.

CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN:

COMO SECRETARIO MÉDICO, ES IMPORTANTE MANTENERSE ACTUALIZADO EN LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN Y COBRO, ASÍ COMO EN LAS REGULACIONES Y NORMATIVAS RELEVANTES. PARTICIPAR EN CAPACITACIONES Y CURSOS DE ACTUALIZACIÓN PUEDE SER BENEFICIOSO PARA MEJORAR TUS HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS EN ESTE CAMPO.

EN RESUMEN, COMO SECRETARIO MÉDICO EN CHILE, DEBES ESTAR FAMILIARIZADO CON LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN Y COBRO EN EL ÁMBITO MÉDICO, ASEGURARTE DE REGISTRAR Y DOCUMENTAR ADECUADAMENTE LA INFORMACIÓN, VERIFICAR LA COBERTURA DEL SEGURO DE SALUD, ELABORAR Y ENVIAR LAS FACTURAS, GESTIONAR LOS PAGOS Y RESOLVER CUALQUIER PROBLEMA O DISCREPANCIA QUE PUEDA SURGIR. EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y LEGAL ES FUNDAMENTAL, Y LA CAPACITACIÓN CONTINUA ES RECOMENDABLE PARA MANTENERSE ACTUALIZADO EN ESTE CAMPO.

5.2 CONOCIMIENTO DE SISTEMAS DE SEGUROS DE SALUD Y REEMBOLSOS

COMO SECRETARIO MÉDICO EN CHILE, ES IMPORTANTE CONTAR CON CONOCIMIENTOS SOBRE LOS SISTEMAS DE SEGUROS DE SALUD Y LOS PROCESOS DE REEMBOLSOS. A CONTINUACIÓN, SE DETALLAN ALGUNOS ASPECTOS CLAVE EN ESTE TEMA:

TIPOS DE SEGUROS DE SALUD:

DEBES TENER CONOCIMIENTO SOBRE LOS DIFERENTES TIPOS DE SEGUROS DE SALUD QUE EXISTEN EN CHILE, COMO EL SEGURO PÚBLICO (FONASA) Y LOS SEGUROS PRIVADOS (ISAPRES). COMPRENDER LAS DIFERENCIAS ENTRE ELLOS, INCLUYENDO LA COBERTURA, LOS BENEFICIOS Y LAS LIMITACIONES, TE AYUDARÁ A MANEJAR ADECUADAMENTE LAS TRANSACCIONES Y COMUNICACIONES RELACIONADAS CON LOS SEGUROS DE LOS PACIENTES.

COBERTURA Y REQUISITOS:

CADA SEGURO DE SALUD TIENE SU PROPIA COBERTURA Y REQUISITOS ESPECÍFICOS. DEBES CONOCER LOS PROCEDIMIENTOS Y TRATAMIENTOS QUE ESTÁN CUBIERTOS POR CADA SEGURO, ASÍ COMO LOS REQUISITOS PARA OBTENER LA APROBACIÓN DE CIERTOS SERVICIOS MÉDICOS. ESTO TE PERMITIRÁ INFORMAR A LOS PACIENTES SOBRE LA COBERTURA DE SU SEGURO Y AYUDARLES A OBTENER LA AUTORIZACIÓN NECESARIA PARA LOS TRATAMIENTOS.

DOCUMENTACIÓN Y FORMULARIOS:

ES IMPORTANTE ESTAR FAMILIARIZADO CON LOS FORMULARIOS Y DOCUMENTOS REQUERIDOS POR LOS SEGUROS DE SALUD PARA PROCESAR LAS RECLAMACIONES Y LOS REEMBOLSOS. DEBES CONOCER LOS PROCEDIMIENTOS PARA COMPLETAR Y PRESENTAR ESTOS DOCUMENTOS DE MANERA PRECISA Y OPORTUNA.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES:

DEBES ENTENDER EL PROCESO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES A LOS SEGUROS DE SALUD. ESTO INCLUYE SABER CÓMO RECOPIRAR Y PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA, LOS PLAZOS ESTABLECIDOS Y LOS CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS SEGUROS DE SALUD PARA HACER SEGUIMIENTO A LAS RECLAMACIONES.

REEMBOLSOS

ES FUNDAMENTAL COMPRENDER EL PROCESO DE REEMBOLSO DE LOS GASTOS MÉDICOS POR PARTE DE LOS SEGUROS DE SALUD. ESTO IMPLICA SABER CÓMO CALCULAR LOS MONTOS A REEMBOLSAR, LOS PLAZOS DE PAGO Y LOS MÉTODOS UTILIZADOS POR LOS SEGUROS PARA REALIZAR LOS REEMBOLSOS.

POLÍTICAS Y REGULACIONES:

DEBES ESTAR AL TANTO DE LAS POLÍTICAS Y REGULACIONES ESTABLECIDAS POR LAS AUTORIDADES DE SALUD EN RELACIÓN CON LOS SEGUROS DE SALUD Y LOS REEMBOLSOS. ESTO INCLUYE CONOCER LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES, ASÍ COMO LOS ESTÁNDARES Y REGULACIONES APLICABLES A LAS PRÁCTICAS DE FACTURACIÓN Y COBRO.

COMUNICACIÓN CON LOS SEGUROS DE SALUD:

ES IMPORTANTE MANTENER UNA COMUNICACIÓN CLARA Y EFECTIVA CON LOS REPRESENTANTES DE LOS SEGUROS DE SALUD. ESTO IMPLICA ESTABLECER RELACIONES DE COLABORACIÓN, PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA FACTURACIÓN Y RECLAMACIONES, Y RESOLVER CUALQUIER DISCREPANCIA O PROBLEMA QUE PUEDA SURGIR.

ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN:

DADO QUE LOS SISTEMAS DE SEGUROS DE SALUD Y LOS PROCESOS DE REEMBOLSOS PUEDEN ESTAR SUJETOS A CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES, ES RECOMENDABLE MANTENERSE ACTUALIZADO EN ESTE CAMPO. PARTICIPAR EN CURSOS DE CAPACITACIÓN Y MANTENERSE INFORMADO SOBRE LAS NOVEDADES Y CAMBIOS EN LAS REGULACIONES Y POLÍTICAS DE LOS SEGUROS DE SALUD TE AYUDARÁ A OFRECER UN MEJOR SERVICIO A LOS PACIENTES.

EN CONCLUSIÓN, CONTAR CON CONOCIMIENTOS SOBRE LOS SISTEMAS DE SEGUROS DE SALUD Y LOS PROCESOS DE REEMBOLSOS ES ESENCIAL PARA DESEMPEÑARTE COMO SECRETARIO MÉDICO EN CHILE. ESTO INCLUYE COMPRENDER LOS DIFERENTES TIPOS DE SEGUROS DE SALUD, CONOCER LA COBERTURA Y REQUISITOS DE CADA UNO, FAMILIARIZARSE CON LOS PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIONES Y REEMBOLSOS, Y MANTENER UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA CON LOS SEGUROS DE SALUD. MANTENERSE ACTUALIZADO EN ESTE CAMPO TE PERMITIRÁ BRINDAR UN MEJOR SERVICIO A LOS PACIENTES Y FACILITAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS RELACIONADOS CON LOS SEGUROS DE SALUD.

5.3 TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN EL ÁMBITO DE LA SALUD

EN EL ÁMBITO DE LA SALUD, COMO SECRETARIO MÉDICO EN CHILE, ES NECESARIO TENER CONOCIMIENTOS SOBRE LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS COMUNES. A CONTINUACIÓN, SE MENCIONAN ALGUNOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS IMPORTANTES A TENER EN CUENTA:

INSCRIPCIÓN Y REGISTRO:

CONOCER LOS PROCEDIMIENTOS DE INSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE PACIENTES EN EL SISTEMA DE SALUD. ESTO IMPLICA RECOPIRAR LA INFORMACIÓN NECESARIA, COMO DATOS PERSONALES, ANTECEDENTES MÉDICOS Y DE SEGURO, Y COMPLETAR LOS FORMULARIOS CORRESPONDIENTES.

AUTORIZACIONES Y SOLICITUDES DE SERVICIOS:

ESTAR FAMILIARIZADO CON LOS TRÁMITES DE AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS MÉDICOS ESPECÍFICOS. ESTO PUEDE INCLUIR LA OBTENCIÓN DE AUTORIZACIONES PREVIAS PARA CIRUGÍAS, EXÁMENES ESPECIALIZADOS, PROCEDIMIENTOS DE ALTA COMPLEJIDAD, ENTRE OTROS. DEBES CONOCER LOS REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS PARA PRESENTAR ESTAS SOLICITUDES A LOS SEGUROS DE SALUD O ENTIDADES CORRESPONDIENTES.

CERTIFICADOS Y LICENCIAS:

AYUDAR EN LA OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS Y LICENCIAS MÉDICAS NECESARIAS PARA CIERTOS TRÁMITES, COMO CERTIFICADOS DE NACIMIENTO, CERTIFICADOS DE DEFUNCIÓN, LICENCIAS DE CONDUCIR MÉDICAS, ENTRE OTROS. DEBES ESTAR FAMILIARIZADO CON LOS FORMULARIOS Y PROCESOS REQUERIDOS PARA OBTENER ESTOS DOCUMENTOS.

TRÁMITES DE REEMBOLSO:

CONOCER LOS PROCEDIMIENTOS DE REEMBOLSO DE GASTOS MÉDICOS A TRAVÉS DE SEGUROS DE SALUD O ENTIDADES CORRESPONDIENTES. ESTO PUEDE IMPLICAR COMPLETAR FORMULARIOS DE REEMBOLSO, ADJUNTAR LOS DOCUMENTOS NECESARIOS, COMO FACTURAS Y RECIBOS, Y PRESENTAR LA SOLICITUD DE REEMBOLSO DENTRO DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS.

AUTORIZACIONES DE MEDICAMENTOS Y TRATAMIENTOS:

ESTAR AL TANTO DE LOS TRÁMITES DE AUTORIZACIÓN DE MEDICAMENTOS Y TRATAMIENTOS ESPECIALES. ESTO PUEDE INCLUIR LA SOLICITUD DE MEDICAMENTOS DE ALTO COSTO, TERAPIAS ESPECIALIZADAS O TRATAMIENTOS EXPERIMENTALES. DEBES CONOCER LOS REQUISITOS Y PROCESOS PARA OBTENER ESTAS AUTORIZACIONES.

TRÁMITES DE DERIVACIÓN Y REFERENCIA:

COMPRENDER LOS PROCEDIMIENTOS DE DERIVACIÓN Y REFERENCIA A OTROS PROFESIONALES DE LA SALUD O ESPECIALISTAS. ESTO PUEDE INVOLUCRAR LA COORDINACIÓN DE CITAS Y LA PREPARACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA ENVIAR AL ESPECIALISTA CORRESPONDIENTE.

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN:

MANTENER LA INFORMACIÓN DE LOS PACIENTES ACTUALIZADA Y REVISAR PERIÓDICAMENTE LOS REGISTROS MÉDICOS PARA ASEGURARSE DE QUE ESTÉN COMPLETOS Y PRECISOS. ESTO INCLUYE LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES, CAMBIOS EN LOS SEGUROS DE SALUD O ANTECEDENTES MÉDICOS RELEVANTES.

FACTURACIÓN Y COBRO:

COLABORAR EN LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN Y COBRO DE SERVICIOS MÉDICOS. ESTO IMPLICA GENERAR Y ENVIAR FACTURAS A LOS SEGUROS DE SALUD O PACIENTES, REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS PAGOS PENDIENTES, Y GESTIONAR LAS CONSULTAS O DISCREPANCIAS EN RELACIÓN A LA FACTURACIÓN.