

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**Facultad De Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial**  
**CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL**



**PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE  
PAGOS DE SALUD EPS PARA INCREMENTAR LA  
PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA PACIFICO SEGUROS SA.**

**MODALIDAD:**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**PRESENTADO POR:**

**BACHILLER FABIO ANDREE FIGUEROA PAREDES**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO  
INDUSTRIAL**

**2019**

## INTRODUCCIÓN

En la presente propuesta de mejora profesional tiene con fin de mejorar el proceso de gestión de pagos de salud EPS, para ello se realizará a cabo un análisis de los diferente procesos, como el proceso de recepción de facturas, digitación, verificación y liquidación.

Con este análisis nos ayudara en donde se encuentran las problemáticas actuales y como se debería de mejorar el proceso de gestión de pagos.

Esta propuesta se llevará a cabo con los colaboradores involucrados en los distintos procesos manuales de liquidación.

Hoy en día el proceso de gestión de pagos se encuentra en estado manual, con demasiadas facturas físicas y desorden de por medio.

Esta propuesta ayudará en la disminución del papel con un proceso digital en donde se podrá ahorrar costos y cuellos de botellas, por las distintas demandas de los prestadores que envían factura manual para su liquidación.

Finalmente, con el análisis respectivo en el área de liquidación para el proceso de gestión de pagos, permitirá la factibilidad de dichos procesos a fin de poder mejorar la gestión y generar un impacto positivo para el área.

## PALABRAS CLAVES

**Prestador:** Cada una de las instituciones afiliadas a Pacifico que brindan prestaciones de salud.

**Expediente:** Conjunto de documentos que envían los prestadores para el pago de atenciones prestadas, entre ellos deben contener la solicitud de atención, las facturas, resultados de exámenes auxiliares, etc.

**Trama:** Proceso por el cual el prestador envía información de los expedientes antes del envío físico de las facturas y que después de ser validada sustituye a la información de los procesos de recepción por sistema y digitación.

**Facturas Trama:** Facturas enviadas por el proceso de trama que ingresa y pasan por los procesos de recepción física - verificación - auditoria médica/cálculo.

**Facturas No Trama:** Facturas enviadas fuera del proceso de trama y pasan por los procesos de recepción física - recepción por sistema - digitación - verificación  
- auditoria médica/cálculo.

**Paciente Mes:** Expedientes en los que el monto a pagar es constante independientemente del consumo del afiliado, por acuerdo del prestador y Pacifico.

**Hospitalarios:** Expedientes por hospitalizaciones de afiliados.

**Odontológicos:** Expedientes por tratamientos odontológicos de los afiliados.

**Obligaciones Manuales:** Obligaciones de pago que tiene Pacifico con los prestadores pero que no pueden ser liquidados en el sistema respectivo