

Gestión de cobros a clientes privados: la experiencia de un hospital comarcal

Fernández González Á, Suárez González TV, Roibás Valdés A, Fernández Orviz F
Hospital del Oriente de Asturias

Introducción

La facturación a entidades privadas en hospitales de uso público es un elemento de gran importancia a la hora de optimizar los ingresos económicos provenientes de la actividad asistencial.

Se debe destacar que no solo es importante la facturación propiamente dicha, sino que se debe de finalizar el proceso en su totalidad con el cobro de las cantidades facturadas. En este trabajo se describe la metodología y resultados del Hospital del Oriente de Asturias en la gestión de la facturación y el cobro a entidades privadas a las que se presta servicio.

Material y métodos

La presente comunicación se basa en la experiencia relativa a gestión de cobros en la Fundación del Hospital del Oriente de Asturias "Francisco Grande Covián", entidad sujeta al Plan General de Contabilidad para entidades sin fines lucrativos, de reciente aprobación en la Ley 16/2007 de reforma contable.

En la mencionada ley se establece el llamado "principio de prudencia" como uno de los más relevantes en materia contable. Según este principio, las pérdidas y riesgos previsibles deben registrarse, como reservas y provisiones, al tenerse conocimiento de los mismos, cualesquiera que sea su origen. Es decir, los impagados en el caso

de facturas emitidas y no cobradas deben contabilizarse como gasto, tan pronto como la demora en el cobro supere un límite, que en el caso de instituciones y empresas privadas es de más de un año.

Siguiendo esta obligatoriedad, el Hospital del Oriente de Asturias estableció varias medidas encaminadas a reducir los impagados:

- Contratar una persona cuya misión principal es la gestión de cobros.
- Información a los distintos estamentos del centro de la importancia del cobro del total de prestaciones.
- Protocolo de actuación en el área de admisiones para identificar de forma cierta el obligado al pago de pacientes atendidos, cuya cobertura no esté asegurada por la Seguridad Social (por ejemplo: accidentes de tráfico, seguros deportivos, atenciones particulares, etc.).
- Mecanismo de recordatorio permanente a los clientes que demoren sus pagos más allá de un tiempo prudencial.

Resultados

En el siguiente cuadro se puede observar la evolución durante los últimos cinco años de la facturación a entidades privadas distintas del Servicio de Salud

Tabla 1. Hospital

Tipo de cliente	2003	2004	2005	2006	2007
Mutuas	79.158,20	47.523,63	69.327,90	77.618,44	82.925,97
Aseguradoras	188.037,97	187.485,35	176.106,43	209.245,25	200.521,67
Particulares	40.678,45	19.887,74	20.475,49	24.720,34	26.830,64
Totales	307.874,62	254.896,72	256.909,82	311.584,03	310.305,28
% sobre facturación	2,27%	1,67%	1,52%	1,65%	1,54%

Tabla 2. CCEE

	2003	2004	2005	2006	2007
Provisión insolvencias tráfico	4.287,26	1.782,13	2.283,94	1.558,40	2.934,05
% provisión sobre facturación privada	1,39%	0,70%	0,86%	0,50%	0,95%

del Principado de Asturias que es el principal cliente (Tabla 1).

Una vez conocida la cifra de facturación expuesta en la tabla anterior y llevadas a cabo todas las gestiones relativas a la gestión de cobro por parte de personal del hospital, podemos observar en la siguiente tabla el importe pendiente de cobro, que es la cifra anual llevada a la cuenta "Provisión por insolvencias de tráfico" que indica el nivel de impagados de la facturación a entidades privadas (Tabla 2).

Conclusiones

Una vez observados los datos, se puede concluir que el nivel de cobros de las cantidades facturadas a entidades privadas es alto, ya que los porcentajes de impagados están por debajo del 1% de la facturación total de este tipo de clientes.

Destacamos que la importancia de llevar una gestión de cobros rigurosa es clave para poder asegurar vías alternativas de ingresos y evitar depender totalmente de las aportaciones del servicio de salud a través del convenio singular o de las consejerías por medio de subvenciones para financiar inversiones.