

	PROCEDIMIENTO GLOSAS- DEVOLUCIONES Y RECOBROS	Código: 1230.6-19-010
		Versión: 0
		Fecha de actualización: 08/Jul/2019

1. OBJETIVO

Gestionar las inconsistencias, las glosas generadas por las entidades responsables de pago y los recobros por prestación de servicios de urgencias en otras entidades, soportar y responder las glosas por las diferentes causas, con oportunidad y pertinencia.

2. ALCANCE

Aplica para las inconsistencias, glosas notificadas por las entidades responsables de pago y a las IPS que nos prestan servicios de atención de urgencias en otras entidades (Recobros).

3. RESPONSABLE

Subdirector administrativo y financiero y Técnica operativa de facturación.

4. LÍMITES

Inicia con la inconsistencias o la radicación en archivo central y en formato excel de las glosas recibidas por cada una de las entidades responsables de pago y de las glosas notificadas a las IPS por concepto de recobros.

Finaliza con la generación de la nota crédito o débito según el caso y/o respuesta de la entidad pagadora levantando la glosa y realizando el respectivo pago.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Se gestionara el 100% de las glosas por todo concepto ingresadas dentro de los tiempos de respuesta los cuales estarán ajustados a la normatividad, 15 días hábiles para dar la respuesta.

Realizar la respuesta y notificación a cada glosa en físico y en formato de respuesta a glosas.

Las respuestas y notificaciones a las entidades deben estar avaladas por la técnica operativa de Facturación

Conciliar las glosas no subsanadas

inconsistencias no subsanadas deben ser reconocidas por el funcionario responsable.

6. GENERALIDADES

CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	RECURSOS NECESARIOS
Documento de glosa presentado por el ente pagador.	Copia de Contratos celebrados para Prestación de servicios de salud. Equipo de cómputo (2) Acceso al software de Historias Clínicas. Acceso al software de Cartera Acceso a las bases de datos (Aseguramiento, DNP, Fosyga, Comfama) Formatos de Respuesta a glosas. Manuales tarifarios. Acceso a la Impresora Acceso a Internet Acceso a la Intranet Equipos de comunicación: teléfono y celular. Material de oficina.
BASE LEGAL	PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS
<ul style="list-style-type: none"> - Resolución 3047 de 2008. - Resolución 4331 de 2012. - Decreto 4747 de 2007. - Manual tarifario SOAT e ISSactualizado. - Circular 035 de la Contaduría General de la nación. - Ley 1438 de 2011. 	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad y pertinencia en la respuesta a glosas, recobros e inconsistencias.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (Debe incluir el cómo)	Responsable	Registro
1	Se realizan tres archivos en formato excel para la relación tanto de inconsistencias, glosas como de recobros sobre la facturación de la ESE.	Auxiliar administrativo de apoyo.	Formato Excel Base de datos inconsistencias, recobros y glosas recibidas y notificadas (mes).
2	Clasificar las inconsistencias, glosas en parciales y totales y las devoluciones según los códigos de la resolución 3047 de 2008 (Facturación, Tarifas, Soportes, Autorización, Coberturas, Pertinencia, Devolución).	Auxiliar administrativo de apoyo.	Formato Excel Base de datos inconsistencias, recobros y glosas recibidas y notificadas (mes).
3	Revisar en el programa de Cartera en el sistema de información, el estado de la factura (Cancelada o pendiente).	Técnica Operativa de glosas.	Formato Excel Base de datos inconsistencias,

			recobros y glosas recibidas y notificadas (mes).
4	Entregar al coordinador médico las glosas por pertinencia, para su revisión y respuesta que debe hacerse dentro de los tres días hábiles a la notificación.	Auxiliar administrativo de apoyo.	Formato Excel Base de datos inconsistencias, recobros y glosas recibidas y notificadas (mes).
5	Enviar cartas de respuesta a glosas por los códigos de facturación, soportes, autorización y tarifas recibidas, con el formato de respuesta y motivos de glosa debidamente diligenciado.	Auxiliar administrativo de apoyo.	Formato de carta y respuesta a glosas debidamente diligenciado.
6	Enviar las respuestas de las glosas con posibilidad de ser subsanadas a los diferentes aseguradores (Durante los términos legales establecidos – antes de 15 días hábiles contados a partir de la fecha en que fue radicada la glosa en el archivo central).	Auxiliar Administrativo de apoyo.	Formato Excel Base de datos inconsistencias, recobros y glosas recibidas y notificadas (mes).
7	Revisar las glosas no subsanables por todo concepto o código, que fueron auditadas por el técnico operativo e Facturación y el coordinador médico y pasarlas con todos los soportes físicos al área de Cartera.	Técnico operativo cartera, coordinador médico y facturación.	Formato Base de datos de glosas
8	Notificar los motivos de inconsistencias, glosas no subsanables a los diferentes responsables de la misma para las posibles soluciones, reconocimiento de error y deuda, retroalimentación y plan de mejora individual.	Técnico operativo facturación	Formato Excel Base de datos inconsistencias, recobros y glosas recibidas y notificadas (mes).
9	Gestionar los recobros, conciliaciones, presupuesto y respectivo proceso de pago a cada una de las entidades que recobran prestación de servicios de salud y que cuentan con el aval de pago.	Técnico Operativo de Facturación.	Informe de Recobros.
10	Verificar que las glosas aceptadas tengan el correspondiente acto administrativo.	Técnica operativa de cartera.	Acta del comité de glosas y resolución
11	Presentar en el comité de glosas y saneamiento, las glosas no subsanables por todo concepto.	Técnica operativa cartera.	Formato Base de datos Glosas
12	Determinar la responsabilidad de los funcionarios en la generación de glosas e inconsistencias no subsanables, notificar a la Técnica Operativa de Cartera de la ESE Hospital del Sur y a los funcionarios	Integrantes comité de glosas-técnica operativa facturación.	Acta de Comité de glosas y Formato Excel Base de datos inconsistencias, recobros y glosas

	responsables del pago del valor glosado, realizar debido proceso de notificación y conciliación y de no ser exitoso remitir a oficina de control interno disciplinario.		recibidas y notificadas (mes).
13	Generar el informe de glosas para contabilidad.	Técnico Operativa facturación	Formato Informe de glosas contadora.
14	Generar la NC por glosas aceptadas para la respectiva depuración en cartera.	Técnica Operativa cartera.	Formato Informe de glosas.

8. RIESGOS Y PUNTOS DE CONTROL

Producto no Conforme Potencial	Riesgos Potenciales	Punto de Control	Periodicidad de aplicación de puntos de control	Indicador de Proceso
Glosas no gestionadas o extemporáneas.	<p>Glosas por falta de oportunidad y pertinencia en la respuesta a las EPS</p> <p>Incumplimiento en los informes a los entes de control tanto internos como externos</p> <p>El no pago de la CXC.</p>	<p>Revisión y respuesta a las glosas enviadas por las entidades ya sea en físico o por correo.</p> <p>Análisis en el comité de saneamiento y glosas medición de planes de control interno</p> <p>Radicación, actualización y gestión oportuna de cada glosa notificada en formato excel y teniendo en cuenta el tiempo establecido por norma para cada respuesta.</p>	<p>Cada que se reciba una glosa.</p> <p>Mensual.</p> <p>Dentro de los 20 días a la notificación de la glosa</p>	<p>Respuesta oportuna y pertinente del 100% de las glosas radicadas.</p>
Glosas recibidas por la misma causa.	<p>Fallas en la parametrización.</p> <p>Falta de capacitación y entrenamiento de los</p>	<p>Revisión de la parametrización.</p> <p>Retroalimentación a los funcionarios del área donde se presento la glosa.</p>	<p>Cada vez que se recibe una glosa.</p> <p>Inmediatamente por correo interno al</p>	<p>Proporción del 100% del las glosas por pertinencia.</p>

	funcionarios.		coordinador de área correspondiente. Mensual en la reuniones de área.	
--	---------------	--	--	--

9. DEFINICIONES

- **Glosa:** Es una no conformidad que afecta en forma parcial o total el valor de la factura por prestación de servicios de salud, encontrada por la entidad responsable del pago durante la revisión integral, que requiere ser resuelta por parte del prestador de servicios de salud.
- **Devolución:** Es una no conformidad que afecta en forma total la factura por prestación de servicios de salud, encontrada por la entidad responsable del pago durante la revisión preliminar y que impide dar por presentada la factura. Las causales de devolución son taxativas y se refieren a falta de competencia para el pago, falta de autorización, falta de epicrisis, hoja de atención de urgencias u odontograma, factura o documento equivalente que no cumple requisitos legales, servicio electivo no autorizado y servicio ya cancelado. La entidad responsable del pago al momento de la devolución debe informar todas las diferentes causales de la misma.
- **Autorización:** Es la formalización a través de la emisión de un documento o la generación de un registro por parte de la entidad responsable del pago para la prestación de los servicios requeridos por el usuario, de acuerdo con lo establecido entre el prestador de servicios de salud y la entidad responsable del pago. En el supuesto que la entidad responsable del pago no se haya pronunciado dentro de los términos definidos en la normatividad vigente, será suficiente soporte la copia de la solicitud enviada a la entidad responsable del pago, o a la dirección departamental o distrital de salud.
- **Respuesta a Glosas y Devoluciones:** Se interpreta en todos los casos como la respuesta que el prestador de servicios de salud da a la glosa o devolución generada por la entidad responsable del pago.

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Política Financiera.
- Resolución 3047 de 2008.
- Resolución 4331 de 2012.
- Decreto 4747 de 2007.
- Manual tarifario SOAT e ISSactualizado.
- Circular 035 de la Contaduría General de la nación.
- Ley 1438 de 2011.

11. FORMATOS

- Base de datos glosas recibidas.

- Formato de respuesta de glosas.
- Formato de solicitud de respuesta Coordinadores de Área.
- Acta de Comité de glosas.
- Informe de glosas.
- Planes de Mejoramiento.
- formato de reconocimiento de inconsistencia y acuerdo de pago por parte de funcionario.

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
0	03/Jul/2019	No aplica para este documento, ya que es su primera version. pero es importante referenciar que se diseño teniendo en cuenta los nuevos estandares del Sistema único de habilitación, Resolución 1441 de 2013 y del Sistema único de acreditación Resolución 123 de 2012

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Responsable de Facturación y Admisiones Cargo: Auxiliar Administrativo Facturación Fecha: 17/Dic/2018	Nombre: Lider de calidad Cargo: Líder de Calidad Fecha: 05/Jul/2019	Nombre: Gerente Cargo: Gerente Fecha: 08/Jul/2019