	Caracterización del Proceso	Código: GCM-CP-001
	GCM-CP-001 GESTIÓN DE CUENTAS MÉDICAS	Versión: 2
		Vigencia: 10/Oct/2019

TIPO DE PROCESO: 03 GESTIÓN ADMINISTRATIVA


NOMBRE DEL PROCESO:
4 GESTIÓN DE CUENTAS MÉDICAS

RESPONSABLE:
RESPONSABLE:
Líder de Auditora de Cuentas Médicas

OBJETIVO DEL PROCESO:
Realizar dentro del marco legal y contractual, acciones enfocadas no solo a lograr el trámite oportuno a las glosas y devoluciones sino también a identificar los puntos críticos que son causa de las mismas y tomar las acciones de mejora que ayuden a optimizar la calidad de la facturación radicada, evitando así, la fuga de los recursos indispensables para el sostenimiento, garantizando su flujo constante y contribuyendo a la solidez financiera de la Clínica.

ALCANCE:
1. Inicia con la recepción de las facturas, revisión de soportes, tarifas, autorizaciones, conceptos y pertinencia, de acuerdo a lo solicitado por cada asegurador y finaliza con la entrega de la factura para su radicación.
2. Inicia con la revisión de las glosas y devoluciones notificadas por las entidades responsables de pago, y finaliza con la emisión final de un concepto de la misma y la adecuada implementación de acciones de mejora.
3. NO PBS

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES PHVA	SALIDAS	CLIENTES
EXTERNOS: *EAPBS *POLIZAS Y PREPAGADAS *SOAT *POLICIA *SUMIMEDICAL	<ul style="list-style-type: none"> ● Historia clínica electrónica. ● Resultados de Laboratorio. ● Resultados de Imagenología. ● Resultados de Cardiología No invasiva. ● Informes de Hemodinamia y Notas Quirúrgicas ● Cotizaciones ● Contratos 	<ul style="list-style-type: none"> ● P-Planear la distribución de funciones y aseguradores a previsar. ● H- Revisión y análisis de los servicios facturados ● V- Verificar soportes, autorizaciones, tarifas, bases de datos y demás. ● H-Relacionar en hoja de ruta. ● A- Devolver la factura para 	<ul style="list-style-type: none"> ● Factura Pre visada ● Notas Crédito ● Respuesta y trámite a glosas y devoluciones ● Actas de conciliación ● Tabla de control de GLOSAS Y DEVOLUCIONES ● Hoja de ruta ● Registro de CONTROL 	EXTERNOS *EAPBS *POLIZAS Y PREPAGADAS *SOAT *POLICIA *SUMIMEDICAL *FERROCARRILES *DSSA INTERNOS

	Caracterización del Proceso	Código: GCM-CP-001
	GCM-CP-001 GESTIÓN DE CUENTAS MÉDICAS	Versión: 2
		Vigencia: 10/Oct/2019

<p>*FERROCARRILES *DSSA INTERNOS</p> <p>Admisiones y Facturación Archivo Clínico Auditoria Médica Dirección Médica Call Center Cartera Cirugía Consulta Externa Contratación Hemodinamia Hospitalización Imagenología Laboratorio Clínico Medicina Transfusional No Invasivos Referencia Servicio Farmacéutico Trámites No Pos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Legislación vigente ● Proceso de facturación. ● Hoja de ruta ● Facturas ● Soportes Administrativos ● Notificación de glosas y devoluciones ● Solicitud de conciliación. 	<p>correcciones o pasarla lista para su envío</p> <ul style="list-style-type: none"> ● P- Preparar las conciliaciones ● H- Llevar a cabo las diferentes conciliaciones ● A-Retroalimentar a las áreas involucradas para realizar los cambios y ajustes pertinentes. ● H-Registrar y reclasificar las glosas y devoluciones ● H- Notificar al área de auditoria medica las glosas de pertinencia ● H- Dar respuesta y trámite a las glosas y devoluciones ● V-A-Análisis retrospectivo a glosas. 	<p>DEVOLUCIONES A FACTURACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Registro CONTROL DE CORRESPONDENCIA ● Registro CONTROL DE ENVIOS POR DEVOLUCIÓN 	<p>INTERNOS:</p> <p>Admisiones y Facturación Auditoria Médica Cartera Contratación Archivo Clínico Gerencia</p>
---	---	--	--	---


REQUISITOS	RECURSOS
<p>Legales:</p> <p>Legales: Ley 100 de 1993: Por el cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones. Ley 1122 de 2007: Por la cual se hacen algunas modificaciones en el sistema general de seguridad social.</p>	<p>Humanos:</p> <p>Humanos: Auxiliar de Auditoria – Auxiliar Cuentas Médicas</p> <p>Físicos:</p>

Ley 1438 de 2011: Reforma al Sistema General de la Seguridad Social
Decreto 2423 de 1996: Por el cual se determina las tarifas de los procedimientos médicos, quirúrgicos y hospitalarios del manual tarifario SOAT.
Decreto 4747 de 2007: Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 780 del 2016 Decreto único en salud.
Decreto 1571 DE 1993 Por el cual se reglamenta parcialmente el Título IX de la Ley 09 de 1979, en cuanto a funcionamiento de establecimientos dedicados a la extracción, procesamiento, conservación y transporte de sangre total o de sus hemoderivados, se crean la Red Nacional de Bancos de Sangre y el Consejo Nacional de Bancos de Sangre y se dictan otras disposiciones sobre la materia.
Resolución 3047 de 2008 Por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el Decreto 4747 de 2007.
Resolución 5857 de 2018: Por la cual se actualiza integralmente el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la Unidad de Pago por Capitación (UPC).
Resolución 5851 de 2018: Por la cual se establece la Clasificación Única de procedimientos en Salud -CUPS.
Resolución 1885 de 2018: Por la cual se establece el procedimiento de acceso, reporte de prescripción., suministro. verificación, control, pago y análisis de la información de tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC, de servicios complementarios y se dictan otras Disposiciones.
Resolución 244 de 2019: Por la cual se adopta el listado de servicios y tecnologías que serán excluidas de la financiación con recursos públicos asignados a la salud.

Físicos:
Equipos de cómputo, Impresora, Lectores de Cd, Modem, sumadoras, Disco duro externo, Teléfono, etc


Tecnológicos:
Tecnológicos:
Servinte, Excel, Word, Pdf. etc.

Financieros:
Financieros:
Los asignados al presupuesto anual

	Caracterización del Proceso	Código: GCM-CP-001
	GCM-CP-001 GESTIÓN DE CUENTAS MÉDICAS	Versión: 2
		Vigencia: 10/Oct/2019

<p>Resolución 3951 de 2016: Por la cual se establece el procedimiento de acceso, reporte de prescripción, suministro, verificación, control, pago y análisis de la información de servicios y tecnologías en salud no cubiertas por el Plan de Beneficios en Salud con carga la UPC y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Resolución 2064 DE 2017: 'Por el cual se adopta el instrumento para el reporte de información de los servicios y tecnologías en salud negados y aprobados por el CTC, y suministrados a los afiliados del Régimen Subsidiado.</p> <p>Resolución 532 de 2017: 'Por la cual se modifica la Resolución 3951 de 2016, modificada por la Resolución 5884 de 2016 y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Acuerdo 209 de 1999: 'POR EL CUAL SE APRUEBA EL "MANUAL DE TARIFAS", PARA LA COMPRA Y VENTA DE SERVICIOS DE SALUD.</p> <p>Acuerdo 256 de 2001: POR EL CUAL SE APRUEBA EL "MANUAL DE TARIFAS" DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL SEGURO SOCIAL "EPS-ISS".</p> <p>Acuerdo 312 de 2004: POR EL CUAL SE APRUEBA EL "MANUAL DE TARIFAS" DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL SEGURO SOCIAL "EPS-ISS".</p> <p>Partes Interesadas:</p> <p>Norma:</p>	
---	--

INDICADORES	RIESGOS	DOCUMENTACION ASOCIADA
CA-003_Porcentaje de glosas y devoluciones ingresadas	<ul style="list-style-type: none"> *Incremento en las glosas y devoluciones *Inoportunidad en los tiempos de respuesta de las mismas * Resultados negativos en las conciliaciones con las aseguradoras. 	GCM-FR-001 CONTROL DE CORRESPONDENCIA - ARCHIVO GCM-FR-002 CONTROL DE ENVÍOS POR DEVOLUCIÓN GCM-FR-003 CONTROL DEVOLUCIÓN DE FACTURAS GCM-FR-004 LISTA DE

	Caracterización del Proceso	Código: GCM-CP-001
	GCM-CP-001 GESTIÓN DE CUENTAS MÉDICAS	Versión: 2
		Vigencia: 10/Oct/2019

	* La creación de manuales propios de auditoria por parte de las aseguradoras.	VERIFICACIÓN PREVISADO DE CUENTAS GCM-FR-005 PRÉSTAMO DE FACTURAS E HISTORIAS CLÍNICAS GCM-FR-006 RESPUESTA A GLOSAS Y DEVOLUCIONES
--	---	---

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	10/Sep/2019	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: JUAN PABLO JIMENEZ OCHOA Cargo: COORDINADORA DE CALIDAD Fecha: 10/10/2019	Nombre: JUAN PABLO JIMENEZ OCHOA Cargo: COORDINADORA DE CALIDAD Fecha: 10/10/2019	Nombre: JUAN PABLO JIMENEZ OCHOA Cargo: COORDINADORA DE CALIDAD Fecha: 10/10/2019