1. **OBJETIVO**

Gestionar la recuperación de los recursos económicos producto de la venta de servicios a las entidades pagadoras, de manera oportuna, pertinente y confiable aportando a la estabilidad y sostenibilidad financiera y al mejoramiento de la calidad de los servicios a los usuarios.

1. **ALCANCE:**

El procedimiento inicia con la Identificación de las cuentas por cobrar de cada EPS o pagador y termina con el acuerdo de conciliación.

1. **RESPONSABLES:**

Son responsables de la adecuada implementación del procedimiento la Auxiliar Administrativa y el Coordinador Médico. La gestión de la cartera es responsabilidad de la Auxiliar Administrativa y la conciliación es responsabilidad del Gerente o su delegado.

1. **TÉRMINOS Y 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 ordinograma, 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.

**Objeciones:** Son los argumentos del equipo Auditor responsable de la revisión, que se oponen a la aceptación parcial o total de un registro (entendiendo éste como la información suministrada respecto de la atención ofrecida a un paciente y comprende la información del archivo plano, los soportes de la historia clínica, factura etc).

**Glosa:** Es una no conformidad que afecta en forma parcial o total el valor de la factura por prestación de servicios de salud, hallada durante la revisión integral. Requiere ser resuelta por parte del Prestador de Servicios de Salud.

**Oportunidad En El Trámite:** Se considera trámite oportuno cuando la auditoría de las cuentas cumple el tiempo pactado contractualmente entre la ESE Hospital La Inmaculada y los Entidades responsable del pago, enmarcados en la normatividad vigente.

**Prestador De Servicio De Salud** Se consideran como tales las instituciones prestadoras de servicios de salud y los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud y que se encuentran habilitados. Para efectos del presente decreto, se incluyen los profesionales independientes de salud y los servicios de transporte especial de pacientes que se encuentren habilitados.

**IPS:** Institución Prestadora de Servicios de Salud.

**Recobro:** Actividad de generar cobro a una Entidad por servicios prestados a un usuario no afiliado o beneficiario.

**Autorización:** Es la formalización, mediante un documento o un registro, por parte de la entidad responsable del pago para la Prestación por la IPS de los Servicios requeridos por el usuario, de acuerdo con lo establecido entre las partes.

1. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

|  |
| --- |
| 1. La gestión de la cartera se realizará teniendo en cuenta las políticas financieras y los tiempos definidos en el procedimiento según la edad de la misma. 2. Se tendrán actualizadas permanentemente las cuentas por cobrar por edades. 3. Facturas superiores a 180 días se remiten para cobro jurídico. 4. Para iniciar el trámite de gestión cartera se deben tener todas las facturas generadas en el mes, y radicadas en la entidad pagadora, en un tiempo no superior a los 15 primeros días del mes siguiente. 5. Se considera cartera vencida la mayor a 60 días y se inicia el cobro persuasivo con comunicaciones escritas. 6. Las glosas se deben responder antes de 15 días hábiles contados a partir de su recepción. 7. La conciliación de cuentas no debe ser inferior al 50% del valor de las glosas. Para casos especiales con porcentajes inferiores la conciliación la realiza el Gerente. 8. Cada dos meses se debe realizar conciliación de cuentas o glosas pendientes. 9. La radicación de la correspondencia debe realizarse siempre en la oficina de la secretaria. En caso que llegue por fuera de horario laboral el servicio que la reciba debe entregarla a más tardar a primera hora del siguiente día hábil. |

1. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

| **No** | **ACTIVIDADES ESENCIALES** | **RESPONSABLE** | **REGISTROS / PUNTOS DE CONTROL** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | Identificar las cuentas por cobrar de cada EPS o pagador.  Comparar con los radicados recibidos de las facturas enviadas. | Auxiliar Administrativa | **Punto Control**  Verificar que los radicados de las facturas recibidas correspondan a las facturas generadas en la Empresa. |
| **2** | Legajar los radicados de la entrega de las facturas en carpetas por EPS en forma cronológica ascendente | Auxiliar Administrativa de Facturación. | Carpeta de radicados por EPS |
|  | Identificar si el pago obedece a la totalidad de lo adeudado Si no concuerda verificar si el saldo pendiente obedece a una glosa  Si es glosa: continuar con el procedimiento de gestión de glosas | Auxiliar Administrativa |  |
|  | Si no es glosa: llamar a la entidad y realizar los trámites necesarios para que se cancele el saldo pendiente y continuar con la actividad  Incluir el procedimiento de mesas de conciliación  Elaborar recibo de caja en el software de cartera saldando las cuentas pendientes de la entidad que paga.  Archivar copia de recibos de caja y notas crédito. | Auxiliar Administrativa |  |
| **3** | Generar informe de cartera por edades de cada pagador. | Auxiliar Administrativa | Informe de Cartera |
| **4** | Gestionar el cobro de cartera por medios: físico, telefónico, virtual o presencial.  Registrar la gestión realizada de cobro a las diferentes entidades pagadora.  En caso de no tener respuesta efectiva se tramita el cobro por el Gerente. | Auxiliar Administrativa | Registro de trazabilidad de cartera. |
| **5** | Consultar y revisar el informe de bancos diariamente para identificar los pagos realizados por las EPS u otras entidades pagadoras.  Confrontar con los soportes de las facturas enviadas y del pago de la EPS.  En caso que la EPS no envíe el soporte se solicita por teléfono o correo electrónico. | Auxiliar Administrativa | Registro de la plataforma del banco de los pagos realizados  Facturas radicadas  Correo electrónico y o oficio. |
| **6** | Descargar del módulo de cartera el o los pagos y verificar que éstos correspondan al total de lo facturado.  **Corresponde:** Continuar actividad siguiente  **No corresponde:** Llamar a la entidad y verificar el porqué del menor valor pagado, si es por glosa se solicita la misma y se entrega para su gestión al Coordinador Médico.  Si es por abono a una factura se registra el valor pagado y se deja pendiente para la gestión del saldo. | Auxiliar Administrativa | Bitácora de trazabilidad de cartera |
| **7** | Analizar las causas de la glosa, según las definidas en el decreto 4747 de 2007, la Resolución 3047 de 2008 y manual único de glosas y se define si se acepta o no la glosa.  Si la glosa es subsanable se definen los soportes o trámites que deben anexarse y se adjuntan a la respuesta de la glosa. | Coordinador medico  Auxiliar Administrativa | Respuesta a glosa |
| **8** | Responder la aceptación o no de la glosa a la EPS  Enviar a la entidad pagadora la respuesta a la glosa anexando los soportes solicitados.  Registrar en la bitácora el valor, el motivo, fecha de recibido, total de la factura y fecha de respuesta de la glosa.  Se comparte la bitácora con cartera y contabilidad  Si la glosa es aceptada se genera nota crédito a favor de la Entidad pagadora y se entrega el soporte físico a Contabilidad. | Coordinador medico  Auxiliar Administrativa | Respuesta a la glosa y soportes  Nota crédito  **Punto de Control**  Responder la aceptación o no de la Glosa antes de 15 días hábiles siguientes a la recepción. |
| **9** | La entidad responsable del pago, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la respuesta, decidirá si levanta total o parcialmente las glosas o las deja como definitivas.  Los valores por las glosas levantadas total o parcialmente deberán ser cancelados dentro del mismo plazo de los cinco (5) días hábiles siguientes, a su levantamiento, informando a la Empresa la justificación de las glosas o su proporción, que no fue levantada. | Entidad pagadora  Auxiliar Administrativa  Subdirectora Administrativa y Financiera  Asesor Jurídico. | Bitácora de trazabilidad de glosas  **Punto Control**  Hacer seguimiento al vencimiento de los tiempos estipulados. |
| **10** | Cartera mayor a los 60 días siguientes a la radicación de la factura que no haya sido pagada se inicia el cobro persuasivo y se notifica a la Superintendencia de Salud. | Auxiliar Administrativo | Comunicaciones escritas y verbales |
| **11** | Cartera mayor a 180 días se inicia cobro jurídico. | Asesor Jurídico | Demanda |
| **12** | Cuando no se llegue a acuerdos para el pago de la cartera morosa o las glosas no aceptadas se inicia proceso de conciliación con el fin de:   * Hacer acuerdos de pago de la cartera morosa * Hacer acuerdo de pago de las glosas aceptadas por la entidad pagadora y no pagadas. | Gerente  Subdirectora Administrativa y Financiera | Acuerdos de Conciliación |
| **13** | Una vez agotados todos los tramites a la cartera y ésta supere el tiempo de prescripción se lleva al comité de Sostenibilidad Contable y Financiera para solicitar a la Gerencia su saneamiento.  Elaborar ficha y adjuntar soportes de las cuentas a sanear y presentarlas al Comité.  Si se acepta sanear la cartera por el Gerente se inician los trámites contables pertinentes | Auxiliar Administrativa  Subdirectora Administrativa  Asesor Contable  Técnica Contable | Acta del Comité  Fichas de Saneamiento Contable  Soportes de gestión de cartera |
| **14** | Elaborar informe de cartera a fin de mes y presentarlo en el comité financiero para su revisión, análisis y toma de decisiones |  |  |

1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

Decreto 4747 de 2007,

Resolución 3047 de 2008

Manual Único de Glosas.

1. **ANEXOS:**
2. **NOTAS DE CAMBIO:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Versión** | **Breve descripción del cambio** | **Fecha** |
| 1 | 01 | Elaboración del documento | 03 febrero 2016 |
| 2 | 02 | Cambio en la normatividad | 14 enero 2021 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Elaboró: Gerente | Revisó: Asesor | Aprobó: Gerente |