1. **OBJETIVO**:

Hacer la relación completa del valor de los servicios prestados a los usuarios de manera que permitasu cobro correcto y rápido las entidades aseguradoras y se garantice la viabilidad financiera de la institución.

1. **ALCANCE:**Inicia con la admisión del paciente y termina con la entrega del radicado a cartera de las facturas enviadas a la entidad pagadora.
2. **RESPONSABLES:** Son responsables de la adecuada implementación del procedimientolos Auxiliares Administrativos, Auxiliar de Farmacia, Auxiliar de Enfermería, Técnico en Rayos X y Auxiliar de Odontología.Es responsable del seguimiento y control el Asesor Contable y Auxiliar Administrativa (Administradora).
3. **TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

**Registro de Trazabilidad:**Registro sistemático del cobro, glosas y pagos de servicios de salud entre los responsables del pago y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

**UPC:** Unidad de Pago por Capitación (UPC) del Plan Obligatorio de Salud de los Regímenes Contributivo y Subsidiado.

**Pago por capitación**: Pago anticipado de una suma fija que se hace por persona que tendrá derecho a ser atendida durante un periodo de tiempo, a partir de un grupo de servicios preestablecido. La unidad de pago está constituida por una tarifa pactada previamente, en función del número de personas que tendrían derecho a ser atendidas.

**Pago por evento**: Mecanismo en el cual el pago se realiza por las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos prestados o suministrados a un paciente durante un período determinado y ligado a un evento de atención en salud. La unidad de pago la constituye cada actividad, procedimiento, intervención, insumo o medicamento prestado o suministrado, con unas tarifas pactadas previamente;

**BDUA:** Base de datos unificados de afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

**Facturación:** Conjunto de actividades que permiten liquidar y cuantificar la prestación de servicios de salud que conlleva la atención del usuario de acuerdo a unos requisitos administrativos previos.

**Portafolio de servicios:** Denominación y clasificación única de los procedimientos y servicios que la institución brinda.

**ERP:** Entidad Responsable del Pago

**DLS:** Direcciones locales de salud

**SOAT:** Seguro obligatorio de accidentes de transito

**ARP:** Administradora de riesgos profesionales

**Copagos:** Corresponden a una parte del valor del servicio demandado y tienen como finalidad ayudar a financiar el sistema y se aplican única y exclusivamente a los afiliados beneficiarios

**Cuotas moderadoras:** Serán aplicadas a los afiliados cotizantes y a sus beneficiarios en el régimen contributivo

**Cuotas de recuperación:** Es el derecho que tiene la ESE de cobrar al vinculado de acuerdo con su estratificación, a los afiliados en periodos de carencia y a quienes demandan servicios no incluidos en el POS subsidiado.

**Radicación:** Es la recepción física y/o electrónica de la factura de cobro de servicios de salud

1. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

|  |
| --- |
| 1. Se deben enviar las facturas oportunamente en las fechas estipuladas en cada contrato con las entidades pagadoras. 2. Cuando haya cambio en la contratación se deben parametrizar las nuevas tarifas en el software antes de realizar la facturación. 3. La base de datos debe estar actualizada en el momento de la facturación. 4. A todo usuario se debe verificarsu afiliaciónen la base de datos de la entidad aseguradora 5. Se debe facturar cada servicio por evento, aunque el contrato sea por capitación. 6. Se debe socializar y replicar los conocimientos adquiridos en capacitaciones a los demás compañeros. 7. La atención al usuario debe ser amable, humanizada identificando sus necesidades y expectativas. 8. Preferentemente, la revisión de la facturación debe hacerse durante cada una de las actividades y antes de enviar las facturas a la entidad pagadora. |

1. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

| **No** | **ACTIVIDADES ESENCIALES** | **RESPONSABLE** | **REGISTROS / PUNTOS DE CONTROL** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Admisión del usuario:** | | |
| **1** | Identificar el servicio solicitado, informando al usuario las condiciones de la prestación, los profesionales disponibles para la atención y los mecanismos de ingreso. | Auxiliares Administrativos, Auxiliar de Farmacia, Auxiliar de Enfermería, Técnico en Rayos X y Auxiliar de Odontología |  |
| **2** | Verificar la afiliación del usuario en la base de datos BDUA y en la de la entidad responsable del pago. También pueden usarse otras bases de datos para confirmar la afiliación  Diligenciar el Anexo 1 Resolución 3047 de 2008 si hay inconsistencia en Base de Datos.  Informar al usuario las causas de no atención en caso de no estar en la base de datos u ofrecer la atención como paciente particular. Esto no aplica para la atención inicial de urgencias. | Auxiliares Administrativos, Auxiliar de Farmacia,  Auxiliar de Enfermería,  Técnico en Rayos X y Auxiliar de Odontología | Software XENCO.  Soporte verificación de Base de Datos  Anexos Resolución 3047/08, 416/09, 4331/12 |
| **3** | Admitir el usuario en el servicio:  Asignar la cita para los servicios ambulatorios, generando el cobro de los copagos.  Abrir hoja de cargos en los servicios de urgencias y hospitalización  Solicitar Autorizaciones en caso necesario a la entidad pagadora.  Recopilar los soportes para la factura | Auxiliares Administrativos, Auxiliar de Farmacia, Auxiliar de Enfermería, Técnico en Rayos X y Auxiliar de Odontología | Hoja de cargos  Recibo de caja |
| **4** | Informar al usuario sus deberes y derechos, el tiempo de atención y la localización del servicio donde va a ser atendido. | Auxiliares Administrativos, Auxiliar de Farmacia, Auxiliar de Enfermería, Técnico en Rayos X y Auxiliar de Odontología |  |
|  | **Cargue y liquidación de servicios** | | |
| **5** | Registrar en el software de facturación los servicios prestados, los cargos de cada paciente en relación con la denominación, el código y la cantidad de los procedimientos realizados, los medicamentos e insumos suministrados, teniendo en cuenta, cuales son o no facturables según la norma, los contratos y manuales tarifarios vigentes según el manual del usuario del software.  En hospitalización y urgencias, en el momento de generar la atención, la aplicación de medicamentos o la utilización de dispositivos médicos.  La cita asignada en los servicios ambulatorios, PyP y Odontología  Las ayudas diagnósticas en laboratorio, Rayos X y la dispensación de medicamentos en farmacia.  Se entrega los soportes de las atenciones de todos los servicios para registrarlos en la oficina de facturación.  En caso de faltantes de facturas o soportes se entregaran a más tardar en los cinco días hábiles siguientes en la oficina de facturación. | Auxiliares Administrativos, Auxiliar de Farmacia, Auxiliar de Enfermería, Técnico en Rayos X y Auxiliar de Odontología | Facturas y Soportes  **Punto de Control**  Verificar que todas las atenciones hayan quedado facturadas al final de la atención de cada usuario.. |
| **6** | Revisar cada factura al momento de entregarse por los servicios con el fin de detectar inconsistencias.  Registrar las deficiencias con el fin de identificar las causas y aplicar acciones correctivas | Auxiliar Administrativo (Oficina de Facturación) | Registro de errores en la facturación.  Plan de mejoramiento |
|  | **Revisión de Facturas** | | |
| **7** | Revisar antes de enviar a la entidad pagadora las facturas de las atenciones de los servicios prestados, verificar que las facturas se hayan realizado adecuadamente y que se tengan los soportes correspondientes, de no ser así realizar las correcciones pertinentes.  Se organiza la facturación por entidad pagadora. | Auxiliar Administrativo (Oficina de Facturación) | RIPS  Soporte de la factura  **Punto de Control**  Verificar que se esté cobrando de acuerdo con las tarifas pactadas en cada contrato. |
|  | **Generar factura por entidad pagadora** | | |
| **8** | Agrupar las facturas, con los detalles de cargos, (si aplica), soportes según contrato y dentro del límite establecido por la normatividad vigente.  Se folian por entidad pagadora  Generar el registro conjunto de trazabilidad. Anexo 8. | Auxiliar Administrativo | Facturas por entidad  Soportes Facturación  Anexo 8 |
|  | **Presentación A La Entidad Responsable Del Pago** | | |
| **9** | Enviar la facturación a la entidad pagadora en:  Por correo certificado o por entrega directa con la empresa de mensajería contratada en la ciudad de Medellín.  Entregar y solicitar el radicado de la facturación en la entidad pagadora, donde quede consignada fecha, hora y persona que recibe.  Entregar el soporte del radicado en la oficina de facturación. | Auxiliar Administrativo  Mensajero  Secretaria | * Radicado de entrega de la facturación. * Guía de Correo Certificado |

1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014

Estatuto Tributario.

Código del Comercio

Decreto 4747 de 2007

Resolución 3047 de 2008

Resolución 416 de 2009

Resolución 4331 de 2012

Ley 1438 de 2011

Ley 1122 de 2007

Ley 1231 de 2008: Unifica la factura como título valor

Manual del usuario del software.

1. **ANEXOS:**

No aplica

1. **NOTAS DE CAMBIO:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Versión** | **Breve descripción del cambio** | **Fecha** |
| 1 | 01 | Elaboración del documento | 03 febrero 2016 |
| 2 | 02 | Cambio en la normatividad | 20 diciembre 2020 |

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