

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE GLOSAS EN LA E.S.E
CAMU SANTA TERESITA LORICA-CÓRDOBA.**

CIELO MARIA FERIA ARTEAGA



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
LORICA, CÓRDOBA
2021**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE GLOSAS EN LA E.S.E. CAMU SANTA TERESITA

CIELO MARIA FERIA ARTEAGA

**Trabajo de grado práctica empresarial o pasantía presentado para optar el
título de Administrador en Salud**

**Director(a): Yesenia Nieves Julio, Enfermera-Especialista en auditoria
corporativa de la calidad en salud-Magister en prevención y riesgos
laborales.**



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
LORICA, CÓRDOBA
2021**

NOTA DE ACEPTACIÓN:

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Montería, xx de diciembre de 2021

DEDICATORIA

Este trabajo quiero dedicarlo a mis padres por su apoyo, sacrificio, entrega, ánimo y consejos me han permitido llegar a cumplir uno de mis más grandes sueños, como es el de ser profesional. Por transmitirme el verdadero valor de las cosas, de no rendirme en los obstáculos y por supuesto hacer de mí una persona con principios y valores. A mis profesores que en este proceso han dado todo de sí para formar profesionales de grandes aptitudes, a toda mi familia por su apoyo porque siempre me tienen presente y a mis amigos que han hecho parte de este camino.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por otorgarme la vida. Dios me da la fortaleza y me guía por el camino correcto para llegar a donde él considera que debo estar para cumplir mis metas.

Agradezco a mi familia, a mis amigos por su apoyo incondicional. Ellos me han dado ese impulso de superación, con sus buenos deseos y consejos.

A mi familia, mi madre Marelvis, mi padre Ivan, y hermanos porque con ellos aprendí la base de mis valores, fundamentales para mi crecimiento.

A mis familiares y amigos más cercanos, los que me han brindado ayuda para descubrir lo que puedo ofrecer a los que me rodean. Gracias por su constancia en tiempos difíciles.

A mi profesora de la práctica, a todos los tutores que han estado a lo largo de mi carrera profesional, a través de sus conocimientos me he formado y desarrollado con la convicción de ser una profesional honesta y apasionada, para así servir y dar lo mejor de mí.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	14
1.0 OBJETIVOS.....	16
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	16
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
2.0 CAPITULO I.....	16
DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD.....	17
2.1 NOMBRE DE LA ENTIDAD.....	17
2.2 MISIÓN.....	18
2.3 VISIÓN.....	18
2.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	19
2.5 PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	20
3.0 CAPÍTULO II.....	21
DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA DONDE REALIZÓ LA PASANTÍA O PRÁCTICA EMPRESARIAL.....	21
3.1 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA.....	21
3.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	21
3.3 PROCESOS NECESARIOS PARA LA FACTURACIÓN.....	23
4.0 CAPITULO III.....	25
ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRACTICA O PASANTÍA.....	25
4.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	25
4.2 PLAN DE TRABAJO.....	26

4.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	26
5.0 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES.....	28
REVISIÓN DE ANTECEDENTES Y LINEAMIENTOS DE LA GESTIÓN DE GLOSAS.....	28
5.1 ASPECTOS LEGALES.....	30
5.2 CONCERTACIÓN CON EL COORDINADOR DE CALIDAD DE LAS ESTRATEGIAS PARA EL DISEÑO DEL MANUAL DE GLOSAS.....	32
6.1 REVISIÓN Y/O APROBACIÓN POR PARTE DE LA GERENCIA DE LA ESE CAMU SANTA TERESITA.....	34
5.2 DESPLIEGUE O SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE GLOSAS A LOS FUNCIONARIOS DE LA ESE.....	37
7.0 RESULTADOS O LOGROS.....	40
INTRODUCCION.....	41
OBJETIVOS.....	43
OBJETIVO GENERAL.....	43
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	43
RESPONSABLE.....	43
ALCANCE.....	43
POLÍTICAS DE OPERACIÓN.....	44
RECURSOS.....	45
CONDICIONES GENERALES.....	45
PROCEDIMIENTO DEL MANEJO DE GLOSAS.....	48
RIESGOS Y PUNTOS DE CONTROL.....	50
FLUJOGRAMA.....	52
8.0 CONCLUSION.....	53
9.0 RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55

ANEXOS.....	57
--------------------	-----------

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1 Logotipo.....	15
Figura 2 Organigrama.....	17

LISTA DE ANEXOS

pág.

Anexo A. LISTA CHEQUEO.	47
------------------------------	----

RESUMEN

El presente trabajo factible, tuvo como propósito diseñar un manual de procedimientos para el manejo de glosas en la ESE CAMU SANTA TERESITA de Lorica-Córdoba, con la finalidad de describir las actividades a desarrollar para la gestión de las glosas y facilitar a los facturadores el manejo correspondiente cuando se presentan estas eventualidades. La confiabilidad de diseñar un manual de procedimientos para manejo de glosas en la ESE CAMU SANTA TERESITA fue una lista de chequeo realizada a la persona encargada del área de facturación, posterior a esta se hace análisis e interpretación de datos, tomando como herramientas la gráficas y la tabulación, para concluir con acciones de mejora y al diseño del manual.

Palabras clave: Gestión, Manual, Glosas, Recolección, Proceso, Evaluar, Solución, Análisis.

ABSTRACT

The present feasible work had the purpose of designing a manual of procedures for the management of glosses in the ESE Camú Santa Teresita de Loricordoba, with the purpose of describing the activities to be developed for the management of the glosses and to facilitate the billers the corresponding handling when these eventualities arise, The confidentiality of designing a procedures manual for handling glosses at the ESE Camú Santa Teresita was a checklist made to the person in charge of the billing area, after which an analysis and interpretation of data, using graphs and tabulation as tools, to conclude with improvement actions and the design of the manual.

Keywords: Management, Manual, Glosses, Collection, Process, Evaluate, Solution, Analysis.

INTRODUCCIÓN

Durante los años de vigencia de la Ley 100 de 1993, dedicados a la implementación de procesos administrativos de entidades de salud, más específicamente en el tema de la facturación hospitalaria, auditoría médica de cuentas y recuperación de cartera, hemos podido obtener un perfil de la problemática del proceso de glosas. El común denominador de dicha problemática es la falencia de conocimientos básicos de la normatividad establecida por el Estado y de la seguridad social, con referencia a la facturación y la cartera. (Martínez & Obiedo, 2012, p.14).

El manual de procedimientos para manejo de glosas para cualquier entidad es una herramienta fundamental ya que las glosas son “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” (Resolución 3047 de 2008).

El objetivo del Manual de procedimientos para manejo de glosas, devoluciones y respuestas es estandarizar la denominación, codificación y aplicación de cada uno de los posibles motivos de glosas y devoluciones, así como de las respuestas que los prestadores de servicios de salud den a las mismas, de manera que se agilicen los procesos de auditoría y respuesta a las glosas. (Contreras, 2015, p.7)

Para la E.S.E. Camú Santa Teresita la realización de un manual de procedimientos para manejo de glosas es de gran ayuda, ya que se describe un paso a paso de las actividades a realizar para la solución de una glosa.

Contar con este manual sin duda mejoraría la eficiencia en la que se manejan estos casos, fortaleciendo los mecanismos de corrección en los procesos de facturación que están directamente relacionados con estos eventos, destacando

aspectos que son de relevancia y dejando de lado criterios que tal vez no apliquen en la E.S.E. Camú Santa Teresita de Lorica Córdoba.

Durante las practicas empresarial, se evidenció que no se cuenta con un manual de procedimientos para el manejo de glosas en la ESE CAMU SANTA TERESITA de Lorica- Córdoba para el año 2021, es por ello , que el objetivo principal de este trabajo es diseñarlo para la institución o entidad, mediante un diagnostico que se realiza a través de la aplicación de una lista de chequeo basada en los estándares 143,146 y 151 del sistema único de acreditación, que permita verificar el cumplimiento y no cumplimientos de los aspectos fundamentales.

Posterior a eso, tabulamos los resultados y los analizamos, en los cuales permite diseñar y adaptar según el anexo técnico de la resolución 3047 de 2008 para la E.S.E Camú santa teresita.

1.0 OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de procedimientos para manejo de glosas en ESE CAMU SANTA TERESITA en el Municipio de Loríca-Córdoba.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las actividades para hacer el procedimiento de glosas en la E.S.E.
- Facilitar el proceso de gestión de glosas a los trabajadores encargados.
- Identificar los antecedentes y lineamientos sobre los procesos de glosas.

2.0 CAPITULO I

DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

2.1 NOMBRE DE LA ENTIDAD

E.S.E. Camú Santa Teresita.

La E.S.E. Camú Santa Teresita, es una I.P.S Pública de primer nivel de atención de baja complejidad y está regida por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, es una entidad descentralizada del orden municipal, con autonomía y patrimonio independiente. (E.S.E. Camú Santa Teresita, 2021, p.4)

Figura 1

Logotipo de la E.S.E. Camú Santa Teresita



Nota: Adaptado de E.S.E. Camú Santa Teresita[fotografía], por la E.S.E. Camú Santa Teresita, (www.esecamusantateresita.gov.co)

2.2 MISIÓN

"Contribuir al desarrollo y la equidad social participando activamente en el Sistema Integral de Seguridad Social, fomentando estilos de vida saludable e interviniendo en la recuperación y rehabilitación de la salud, de acuerdo con la capacidad instalada y de resolución, garantizando la calidad de los servicios ofrecidos con rentabilidad social y económica". La tarea se realizará con compromiso, enfocado especialmente a las personas más necesitadas, trabajando con idoneidad humana y profesional y buscando permanentemente la oportunidad de crecer como personas y como empresa proyectándonos hacia la comunidad que nos requiere. (E.S.E. Camú Santa Teresita, 2021, p.5)

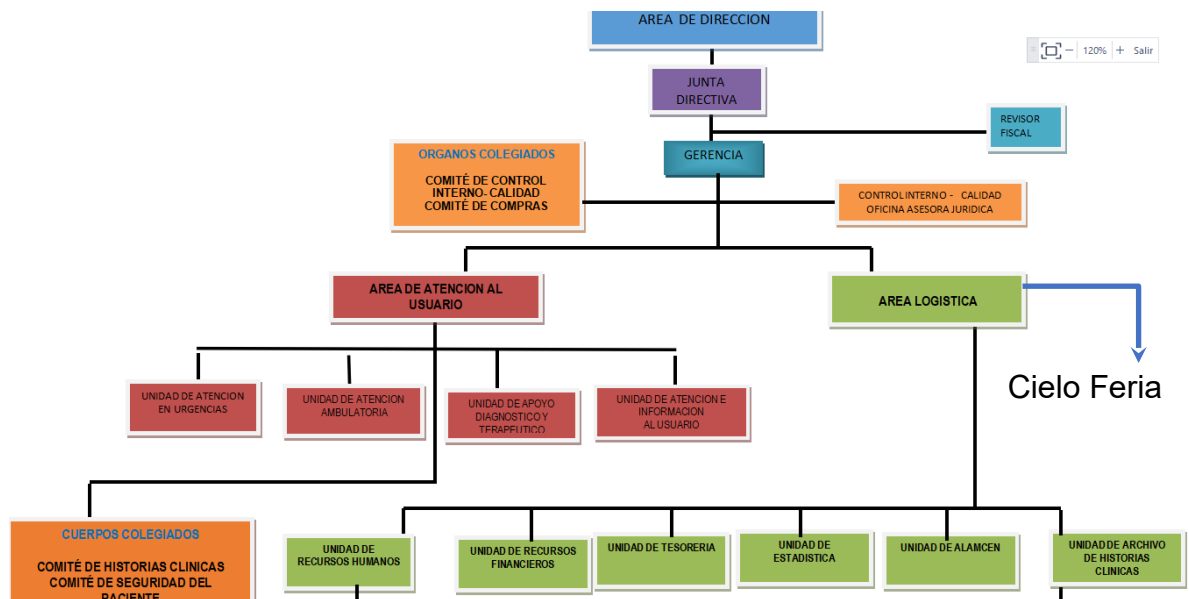
2.3 VISIÓN

"En el año 2023, La E.S.E. Camú Santa Teresita, será reconocida como la mejor opción en servicios de salud complementarios, realizando la implementación de un modelo de gestión integral en salud, social, humano y seguro, mediante el fortalecimiento de la gestión pública, la descentralización y la transectorialidad; la sostenibilidad económica, social y ambiental, logrando el reconocimiento de nuestros usuarios y la legitimidad ante la comunidad". (E.S.E. Camú Santa Teresita, 2021, p.5)

2.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Figura 2

Organigrama de la E.S.E. Camú Santa Teresita



Nota: adaptado del organigrama E.S.E Camú Santa Teresita, plataforma estratégica. 2021,

<http://www.esecamusantateresita.gov.co/wp-content/uploads/2020/07/ACUERSO-N%C2%B0002.PDF>

2.5 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La E.S.E. Camú Santa Teresita cuenta con los siguientes servicios:

- ☪ Urgencia.
- ☪ Odontología.
- ☪ Vacunación (COVID 19-Regular).
- ☪ Promoción y servicios P & M.
- ☪ Hipertensión.
- ☪ Control prenatal de crecimiento y desarrollo.
- ☪ Medicina general.
- ☪ Citología.
- ☪ Control de crecimiento EDA-IRA. (Enfermedades Diarreica Aguda- Infección Respiratoria Aguda)
- ☪ Consulta domiciliaria.
- ☪ Farmacia.
- ☪ Fisioterapia.
- ☪ Psicología.
- ☪ Nutrición.
- ☪ Sala de parto.

(E.S.E. Camú Santa Teresita, 2021, p.8)

3.0 CAPÍTULO II

DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA DONDE REALIZÓ LA PASANTÍA O PRÁCTICA EMPRESARIAL.

3.1 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA

El área de facturación de la ESE CAMU SANTA TERESITA realiza la recepción y manejo de todos los RIPS que se generan en la empresa, los cuales son facturados a través del software Xenco.

Esta área es conformada por 12 trabajadores que se encargan de corregir todos los errores que se presentan en el proceso, por ejemplo: Error de identificación, cantidad de medicamentos, descarga de radicación y la buena coordinación, con el fin de mantener un proceso de contabilidad uniforme para llegar a la meta del contrato, y así cumplir con los tiempos y objetivos misionales de la entidad.

(E.S.E. Camú Santa Teresita, 2021.)

3.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Recepción de cuentas: Recibir las cuentas que son enviadas por los facturadores del servicio de urgencias, las cuales cuentan con los soportes de la atención.

Revisión de documentos: Revisar las cuentas y los soportes para confrontarlas y determinar si los servicios prestados coinciden con los soportes prestados.

Nota: Los soportes no deben presentar tachones ni enmendaduras, fechas equivocadas, en caso de presentarse alguna anomalía los soportes serán devueltos al servicio de facturación del área de urgencias para su corrección.

Facturación de servicios prestados: Revisar que la liquidación realizada a los servicios corresponda a los realizados al usuario, en caso contrario se procede a realizar su corrección dentro del área de facturación y generar número de factura según resolución DIAN a cada servicio prestado.

Revisión: Revisar Interfax, que cuando se genere la factura en facturación se genere simultáneamente en el área de tesorería y cartera de la institución.

Organización y generación de medios magnéticos: Una vez se tenga las cuentas organizadas se produce a descargar del software XENCO, los archivos planos y se validan de manera según la resolución 3374 de 2000.

Almacenamiento: Quemar en un CD los archivos para radicarlos en sus respectivas empresas, junto con todos los soportes antes de los primeros veinte (20) días calendarios de cada mes.

Archivo: Archivar el radicado de cada empresa en sus respectivas carpetas.

El área de facturación cuenta con las siguientes entradas y salidas.

Entradas

- Solicitudes de necesidades de áreas.
- Recobro.
- Plan de gestión.
- Plan de de desarrollo.

Salidas

- Facturación de servicios prestados.
- Presupuestos.
- Conciliación de cartera.
- Programación de pago.
- Factura de cobro a las entidades.

(E.S.E. Camú Santa Teresita, 2021.)

3.3 PROCESOS NECESARIOS PARA LA FACTURACIÓN

- Procedimiento de elaboración y radicación de cuentas por evento.
- Procedimiento de facturación de consulta externa.
- Procedimiento de facturación de urgencia.
- Procedimiento de revisión de devoluciones.
- Procedimiento facturación y recaudo de los servicios ambulatorios
- Procedimiento para recaudos en urgencias.
- Proceso de elaboración y radicación de cuentas por capitación.

(E.S.E. Camú Santa Teresita, 2021.)

Las funciones necesarias para el área de facturación son las siguientes:

- Procedimiento de elaboración y radicación de cuentas por evento
Procedimiento de facturación de consulta externa.
- Procedimiento de facturación de urgencia.
- Procedimiento de revisión de devoluciones.
- Procedimiento facturación y recaudo de los servicios ambulatorios
Procedimiento para recaudos en urgencias.
- Proceso de elaboración y radicación de cuentas por capitación.

4.0 CAPITULO III

ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRÁCTICA

4.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La E.S.E CAMU Santa Teresita de Lorica, a través del área de gestión de la calidad, procura por la mejora continua de sus procesos y por el cumplimiento de la normatividad requerida para la prestación de servicios de salud, por esta razón, en unión con la coordinadora de calidad se aplicó una lista de chequeo de la Gestión de Glosas específicamente en los estándares de gestión de la información del manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario 143, 146 y 151 de la resolución 5095 de 2018, se encontró que las glosas por pertinencias no son revisadas por el coordinador médico en los 3 días hábiles a la notificación y que la verificación de la existencia de la hoja de vida de ruta de devolución y su diligenciamiento no se hace, ni la de los documentos ya clasificados que sean llevados a archivo, todo esto se debe a que en la E.S.E CAMU SANTA TERESITA no se dispone de un medio que brinde a los integrantes del área pautas para realizar un adecuado tramite de glosas para la institución, no se evidencia un manual de procedimiento o un paso a paso para dar trámite a las glosas en la institución.

4.2 PLAN DE TRABAJO

Tabla 1

Plan de trabajo

1	Revisión de antecedentes y lineamientos de la gestión de glosas.
2	Concertación con el coordinador de calidad de las estrategias para el diseño del manual de procedimiento para manejo de glosas en la E.S.E Camú Santa Teresita.
3	diseño del manual de procedimiento para manejo de glosas.
4	Revisión y/o aprobación por parte de la gerencia de la E.S.E CAMU Santa Teresita.
5	Despliegue o socialización del manual de glosas a todos los funcionarios del CAMU Santa Teresita.

Nota: Elaboración propia

4.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 2

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	RECURSOS NECESARIOS	RECURSOS DISPONIBLES	FECHAS
Revisión de antecedentes y lineamientos de la gestión	Acceso a internet, equipo de cómputo,	Acceso a internet, equipo de cómputo,	28/12/21

de glosas.	Documentos y/o Artículos.	Documentos y/o Artículos	30/12/21
Concertación con el coordinador de calidad de las estrategias para el diseño del manual de procedimientos para manejo de glosas	Acceso a internet, equipo de cómputo.	Acceso a internet, equipo de cómputo.	05/01/22
Diseño del manual de procedimientos para manejo de glosas	Acceso a internet, equipo de cómputo.	Acceso a internet, equipo de cómputo.	10/01/22
Revisión y/o aprobación por parte de la gerencia de la ese Camú Santa Teresita.	Acceso a internet, equipo de cómputo.	Acceso a internet, equipo de cómputo.	13/01/22
Despliegue o socialización del manual de procedimientos para el manejo de glosas todos los funcionarios del Camú Santa Teresita.	Acceso a internet, equipo de cómputo.	Acceso a internet, equipo de cómputo.	16/01/22

Nota: Elaboración propia

5.0 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES

REVISIÓN DE ANTECEDENTES Y LINEAMIENTOS DE LA GESTIÓN DE GLOSAS

La Ley 100 de 1993, dedicados a la implementación de procesos administrativos de entidades de salud, más específicamente en el tema de la facturación hospitalaria, auditoría médica de cuentas y recuperación de cartera, pudo obtener un perfil de la problemática del proceso de glosas. El común denominador de dicha problemática es la falencia de conocimientos básicos de la normatividad establecida por el Estado y de la seguridad social, con referencia a la facturación y la cartera. (Martínez & Obiedo, 2012, p.14).

Fortalecimiento del sistema general de seguridad social a través de un modelo de prestación del servicio público en salud. Artículo 57. El prestador de servicios de salud deberá dar respuesta a las glosas presentadas por las entidades responsables del pago de servicios de salud, dentro de los (15) días hábiles siguientes a su recepción, indicando su aceptación o justificando la no aceptación. (Ley 1438, 2011)

Una vez formuladas las glosas a una factura, no se podrán formular nuevas glosas a la misma factura, salvo las que surjan de hechos nuevos detectados en la respuesta dada a la glosa inicial. El prestador de servicios de salud deberá dar respuesta a las glosas presentadas por las entidades responsables del pago de servicios de salud, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. En su respuesta a las glosas, el prestador de servicios de salud podrá aceptar las glosas iniciales que estime justificadas y emitir las correspondientes notas crédito, o subsanar las causales que generaron la glosa, o indicar, justificadamente, que la glosa no tiene lugar. La entidad responsable del pago,

dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, decidirá si levanta total o parcialmente las glosas o las deja como definitivas. Los valores por las glosas levantadas deberán ser cancelados dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, informando de este hecho al prestador de servicios de salud.

Las facturas devueltas podrán ser enviadas nuevamente a la entidad responsable del pago, una vez el prestador de servicios de salud subsane la causal de devolución, respetando el período establecido para la recepción de facturas. Vencidos los términos y en el caso de que persista el desacuerdo se acudirá a la Superintendencia Nacional de Salud, en los términos establecidos por la ley. (Magdalena social, 2021, p.6)

La ley 1608 de 2013 en el caso de los cobros y reclamaciones que se realizan al Fosyga cuya glosa de carácter administrativo hubiese sido notificada con anterioridad a la expedición de la presente Ley, y sobre los cuales no haya operado el término de caducidad de la acción contenciosa administrativa correspondiente, sólo se exigirán para su reconocimiento y pago los requisitos esenciales que demuestren la existencia de la respectiva obligación. Las entidades recobrantes deberán autorizar el giro directo del valor total que se llegue a aprobar a favor de las Instituciones Prestadoras de Salud habilitadas. El Ministerio de Salud y Protección Social podrá permitir que los documentos de soporte de los cobros o reclamaciones ante el Fosyga sean presentados a través de imágenes digitalizadas o de la tecnología que para tal efecto defina dicha entidad.

5.1 ASPECTOS LEGALES

- **Decreto 723 de 1997:** Reglamenta algunos aspectos de relaciones entre IPS y EPS entre ellos, la facturación, la contratación y pagos de cuentas.
- **Decreto 4747 de 2007:** Norma que regula las relaciones entre las instituciones prestadoras de servicios de salud y las entidades responsables del pago.
- **Resolución 3047 de 2008:** Define los formatos, mecanismos de envío y términos que deben adoptar los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables de pago de los servicios. Esta resolución realiza prestaciones en cuanto al tema de facturación, glosas y devoluciones, y define los anexos 5,6 y 8, los cuales definen los soportes de las facturas, el manual único de glosas, devoluciones y respuestas respectivamente y el registro conjunto de trazabilidad de la factura.
- **Ley 1231 de 2008:** Norma por la cual la factura es unificada como título de valor, generando la posibilidad de obtención de recursos líquidos a través de la negociación de las facturas. Esta norma hace referencia a un comprador, quien se beneficia del servicio, y a un prestador que es quien realiza la venta de dicho servicio; esta condición no se cumple en el sector salud, en donde el afiliado es quien recibe el servicio, el vendedor es la institución prestadora del servicio y el comprador de la entidad responsable del pago.
- **Ley 1608 de 2013:** En el caso de los recobros y reclamaciones que se realizan al Fosyga cuya glosa de carácter administrativo hubiese sido notificada con anterioridad a la expedición de la presente Ley, y sobre los cuales no haya operado el término de caducidad de la acción contenciosa administrativa correspondiente, sólo se exigirán para su reconocimiento y pago los requisitos esenciales que demuestren la existencia de la respectiva obligación. Las entidades recobrantes deberán autorizar el giro directo del

valor total que se llegue a aprobar a favor de las Instituciones Prestadoras de Salud habilitadas. El Ministerio de Salud y Protección Social podrá permitir que los documentos de soporte de los cobros o reclamaciones ante el Fosyga sean presentados a través de imágenes digitalizadas o de la tecnología que para tal efecto defina dicha entidad.

5.2 CONCERTACIÓN CON EL COORDINADOR DE CALIDAD DE LAS ESTRATEGIAS PARA EL DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE GLOSAS.

1. Permite gestionar las glosas, así como también identificar las fallas en el proceso de facturación para establecer correctivos que se reviertan el mejoramiento en el proceso de facturación, repuesta a glosas y recuperación de cartera
2. Incrementar la liquides, los excedentes y garantizar la razonabilidad de los estados financieros de la institución.

3. Fortalecer el área de facturación generando aprendizaje en el recurso humano, permitiendo garantizar procesos efectivos y eficientes, disminuyendo los errores, y que cumplan con los requisitos de ley, que a su vez tendrá efectos positivos en rotación de cartera y aumento de flujo de caja.
4. Permite estandarizar la denominación, codificación y aplicación de cada uno de los posibles motivos de glosas y devoluciones, así como de las respuestas que los prestadores de servicios de salud den a las mismas, de manera que se agilicen los procesos de auditoría y respuesta a las glosas

6.0 DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE GLOSAS.

En primer lugar, se le dio paso a la revisión de antecedentes sobre el manejo de gestión de glosas y los lineamientos requeridos. Se realiza una lista de chequeo basada en los estándares de acreditación 143,146 y 151 donde se hicieron visibles las necesidades que se tienen y los criterios que más se deben tener en cuenta, luego se realizó el planteamiento de estrategias y de esta manera el

diseño del manual único de glosas, una vez creado se llevó a revisión y aprobación por parte de gerencia en la E.S.E CAMU Santa Teresita.

6.1 REVISIÓN Y/O APROBACIÓN POR PARTE DE LA GERENCIA DE LA ESE CAMU SANTA TERESITA.

La ESE CAMU SANTA TERESITA realiza revisión del documento elaborado, y emite la siguiente resolución de aprobación del manual.

RESOLUCION No. 133

(30 de Diciembre de 2021)

POR LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE GLOSAS EN LA ESE CAMU SANTA TERESITA

El Gerente de la ESE CAMU SANTA TERESITA, en uso de sus facultades legales, constitucionales y estatutarias conferidas por la Junta Directiva.

CONSIDERANDO

Que el artículo 22 del Decreto 4747 de 2007 del Manual único de glosas, devoluciones y respuesta establece la denominación y codificación de las causas de glosa, devoluciones y respuestas de que trata el **artículo 22 del Decreto 4747 de 2007**.

Que las entidades responsables del pago no podrán crear nuevas causas de glosa o de devolución; las mismas sólo podrán establecerse mediante resolución expedida por el Ministerio de la Protección Social.

Que la 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

Que la resolución 4331 de 2012. Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicio de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones.

Que la ley 1438 de 2011. Por la que se reforma el sistema de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones. En esta ley se incluyen las disposiciones

para establecer la unificación del Plan de Beneficios para todos los residentes, la universalidad del aseguramiento y la garantía de portabilidad o prestación de los beneficios en cualquier lugar del país, en un marco de sostenibilidad financiera.

Que se hace necesario adoptar un manual de procedimientos para el manejo de glosas para la E.S.E. CAMU SANTA TERESITA, de conformidad con lo establecido en las leyes señaladas anteriormente.

En mérito de lo anterior,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Adoptar para la ESE CAMU SANTA TERESITA de Lorica – Córdoba el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE GLOSAS EN LA E.S.E. CAMU SANTA TERESITA, según el documento adjunto a la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Santa Cruz de Lorica a los 30 días del mes de Diciembre de 2021

LENIN DE JESUS DORIA BURGOS
GERENTE ESE CAMU SANTA TERESITA

5.1

5.2 DESPLIEGUE O SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE GLOSAS A LOS FUNCIONARIOS DE LA ESE.

	FORMATO		VERSION: 01
	ACTA DE REUNIONES		
		SOCIALIZACION DEL	PAGINA 1
Acta de Reunión: Socialización del manual de procedimientos para manejo de glosas en la E.S.E. Camú Santa	Día: 7-02-2022 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Teresita.			
Lugar: Área de facturación de la ESE CAMU SANTA TERESITA.		Hora de inicio: 10 AM Hora de Finalización: 10: 30 AM	
ORDEN.			
1. Explicación de la intervención.			
2. Ejecución de la socialización del Manual de procedimientos para manejo de			
Objetivo: socializar ante los trabajadores del área de facturación el manual de procedimientos para manejo de glosas de la E.S.E. Camú Santa Teresita., mediante un folleto informativo entregado a los facturadores.			
2. Ejecución de la charla. Se inició por parte de la estudiante Cielo Feria Arteaga quien interviene el manual de procedimientos para manejo de glosas E.S.E. Camú Santa Teresita. dando a conocer los objetivos, alcance, importancia y flujograma.			





		REGISTRO DE ASISTENCIA			CODIGO: AD-CA-20	
		REUNIÓN O CAPACITACIÓN			FECHA: 03/12/2020	
					VERSION 03	
ASUNTO:		TEMA: Manual Unico de Glosas			FECHA: 07/02/2022	
HORA: 10:00 AM		OBJETIVO: Socialización del Manual Unico de Glosas			FACILITADOR:	
N	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	CARGO	FIRMA
1	Alicia Zamora	766375750	3773963872	asiv2396@gmail.com	Asesoría Técnica	Alicia Zamora
2	Alejandro Galvan	1063169821	3207854054	ale.galvan@elc...	Asesor Técnico	Alejandro G.
3	Kibys Benitez Hdez	1063153795	3748038396	kibisbh@hotmail.com	Coordinador	Kibys BH
4	Yup Gonzalez Lya	30670698	3205662380	yupgonzalez@hotmail.com	Asesor	Yup
5	Yuliana Palencia	1133774431	3008274424	Palenciayuliana@gmail.com	Practicante	Yuliana
6	Yure M Ramos Cordus	1063168599	3186755790	yuruka19@hotmail.com	Asesor Técnico	Yure M Ramos
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
NOMBRE ORGANIZADOR		CARGO			FIRMA	
Cielo Maria Feria Arteaga		Practicante			Cielo feria	

¡MÁS CERCA DE TI!

Diagonal 27 A/C 20 12 - 0, 2do. Vaso de la Torre - 10517731763
 Email: yuliana.trafic@comunicacionydesarrollo.org.ec - yuliana.trafic@gmail.com

7.0 RESULTADOS O LOGROS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE GLOSAS EN LA E.S.E. CAMU SANTA TERESITA. PROCESO DE GESTIÓN DE GLOSAS		Código:AD-MUG-01
			Versión:01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE GLOSAS EN LA E.S.E. CAMU SANTA TERESITA. PROCESO DE GESTIÓN DE GLOSAS		Código:AD-MUG-01
			Versión:01

INTRODUCCION

Durante los años de vigencia de la Ley 100 de 1993, dedicados a la implementación de procesos administrativos de entidades de salud, más específicamente en el tema de la facturación hospitalaria, auditoría médica de cuentas y recuperación de cartera, hemos podido obtener un perfil de la problemática del proceso de glosas. El común denominador de dicha problemática es la falencia de conocimientos básicos de la normatividad establecida por el Estado y de la seguridad social, con referencia a la facturación y la cartera. (Leuro & Obiedo,2012, p.14).

El manual único de glosas para cualquier entidad es una herramienta fundamental ya que las glosas son “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”. (Resolución 3047 de 2008).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE GLOSAS EN LA E.S.E. CAMU SANTA TERESITA. PROCESO DE GESTIÓN DE GLOSAS	Código:AD-MUG-01
		Versión:01

El objetivo del Manual único de glosas, devoluciones y respuestas es estandarizar la denominación, codificación y aplicación de cada uno de los posibles motivos de glosas y devoluciones, así como de las respuestas que los prestadores de servicios de salud den a las mismas, de manera que se agilicen los procesos de auditoría y respuesta a las glosas. (Contreras,2015, p.7)

El presente Manual de procedimientos para el manejo de glosas tiene como finalidad servir como guía clara y específica que garantice la buena operatividad y el desarrollo de las diferentes actividades que se realizan para el manejo de glosas en la E.S.E. Camú Santa

Teresita. Por lo tanto, el Manual de procedimientos para manejo de glosa Glosas se convierte en un instrumento

fundamental, ya que actualmente no cuenta con ningún instrumento que se ocupe de brindar a los facturadores, pautas que puedan seguir según las prioridades de la institución.

Contar con este manual sin duda mejoraría la eficiencia en la que se manejan estos casos, fortaleciendo los mecanismos de corrección en los procesos de facturación que están directamente relacionados con estos eventos, destacando aspectos que son de relevancia y dejando de lado criterios que tal vez no apliquen en la E.S.E. Camú Santa Teresita de Lorica Córdoba

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE GLOSAS EN LA E.S.E. CAMU SANTA TERESITA. PROCESO DE GESTIÓN DE GLOSAS	Código:AD-MUG-01
		Versión:01

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Describir las actividades a desarrollar cuando se presenta una glosa en la ESE CAMU SANTA TERESITA de Loricá-Córdoba.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Facilitar la respuesta y conciliación oportuna de las glosas.
- Establecer procedimiento y términos a seguir para la respuesta y conciliación.
- Definir de manera clara las funciones y las responsabilidades de los encargados en cada acción a desarrollar.
- Desarrollar y mantener una línea de condiciones para complementar los controles de la gestión de glosas.
- Establecer riesgos y puntos de control para complementar los procedimientos y términos a seguir.

RESPONSABLE

Coordinador de facturación y auditores de cuentas, facturación por cápita y facturación por evento.

ALCANCE

Recepción de la cuenta médica, procesamiento y auditoría de la factura física o

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE GLOSAS LA E.S.E. CAMU SANTA TERESITA. PROCESO DE GESTIÓN DE GLOSAS	Código:AD-MUG-01
		Versión:01

digital con sus soportes respectivos y proceso de pago.

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

Aplica para el área de recobros y para aquellas áreas que tienen actividades y generan insumos relacionados con el proceso de recobro, (Dirección Administrativa y Financiera - Dirección de Tecnología y Operaciones), para garantizar la recuperación de los valores glosados en el proceso de auditoría integral realizado por la entidad territorial.

Aplica a los cargos relacionados con la gestión de glosas y las actividades desde la implementación, cumplimiento, mejora, cargue de la factura, armado de la factura, entrega de factura o según corresponda, envío como cuenta de cobro a las entidades hasta las entidades contratadas y de convenio.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Cargue de factura, auditoria de facturación, armado de cuentas y RIPS de cuenta de cobro.

Se gestionará 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE GLOSAS LA E.S.E. CAMU SANTA TERESITA. PROCESO DE GESTIÓN DE GLOSAS	Código:AD-MUG-01
		Versión:01

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

RECURSOS

- Copia de Contratos celebrados para Prestación de servicios de salud.
- Equipo de cómputo.
- Acceso al software de Historias Clínicas.
- Acceso al software de Cartera
- Acceso al programa XENCO
- Claves de acceso
- Llave de acceso
- Acceso a las bases de datos (Fosyga o plataformas de las E.P.S)
- Formatos de Respuesta a glosas.
- Manuales tarifarios.
- Acceso a la Impresora
- Acceso a Internet
- Equipos de comunicación: teléfono y celular.
- Material de oficina.

CONDICIONES GENERALES

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE GLOSAS LA E.S.E. CAMU SANTA TERESITA. PROCESO DE GESTIÓN DE GLOSAS	Código:AD-MUG-01
		Versión:01

El ente Territorial debe notificar los motivos de glosa generados a las cuentas por servicios de salud radicadas mediante la devolución de los elementos físicos que conforman las cuentas objetadas y un oficio que contiene el detallado de los motivos de glosa invocados para las cuentas objetadas.

La EPS debe emitir respuesta a los motivos de glosa enviados por el Ente Territorial, registrando las observaciones respectivas en los archivos en los cuales no se esté de acuerdo con la Glosa generada y estas facturas serán objeto de reunión para su respectiva conciliación.

La EPS debe emitir respuesta a los motivos de glosa enviados por el Ente Territorial, registrando las observaciones respectivas en los archivos en los cuales no se esté de acuerdo con la Glosa generada y estas facturas serán objeto de reunión para su respectiva conciliación.

Las Glosas en las Cuentas de Salud puede presentarse por los siguientes Motivo de Glosa:

(Capital Salud EPS-S, 2020)

- Por facturación, cuando hay diferencias al comparar el tipo y cantidad de los servicios prestados con los servicios facturados.
- Por tarifa, todas aquellas que se generan por existir diferencias al comparar los valores facturados con los pactados.
- Por soportes, todas aquellas que se generan por ausencia, enmendaduras o soportes incompletos o ilegibles.

- Por autorización, cuando los servicios facturados por el prestador de servicios de salud, no fueron autorizados o difieren de los incluidos en la autorización de la entidad responsable del pago o cuando se cobren servicios con documentos o firmas adulteradas.
- Por cobertura, todas aquellas que se generan por cobros de servicios que no están incluidos en el respectivo plan.
- Por pertinencia, todas aquellas que se generan por no existir coherencia entre la historia clínica y las ayudas diagnosticadas solicitadas o el tratamiento ordenado, a la luz de las guías de atención, o de la sana crítica de la auditoría médica.
- Por devoluciones, cuando se encuentra una no conformidad por la entidad responsable del pago durante la revisión preliminar y que impide dar por presentada la factura.

(Resolución 3047 de 2008)

PROCEDIMIENTO DEL MANEJO DE GLOSAS

Tabla 4

Descripción de procedimiento del manejo de glosas.

		CÓDIGO: AD-MUG-01
		FECHA: 30/12/2021
		VERSIÓN: 01
PROCEDIMIENTO DEL MANEJO DE GLOSAS DE LA E.S.E. CAMU SANTA TERESITA.		
OBJETIVO: Describir las actividades a desarrollar cuando se presenta una glosa en la E.S.E Camú Santa Teresita.		
PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTION DE GLOSAS		
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: AUDITOR DE CUENTAS		
PAS O No	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Recepción de facturas glosadas y verificación. Inicio proceso de respuesta de glosa: Se recibe la notificación de la factura glosada, sea en físico y medio magnetico, se registra en un archivo de excel con el fin de darle un mejor control a todo el proceso, luego se distribuye las facturas glosadas a todos los facturadores	-Facturador. -Jefe de facturación.

	encargados de las diferentes EPS.	
2	Auditoria Se emite un concepto de propuesta a la factura glosada por las diferentes empresas a las que se les presto el servicio, teniendo en cuenta que esta auditoria debe ser realizada y contestada por el facturador de cada EPS siempre y cuando la glosa sea administrativa y requiera de algun cambio en la factura, soportes o donde se presente el error. Y si es glosa medica debera ser contestada por el auditor medico del hospital. Se acepta la glosa parcial o total, o no se acepta la glosa.	-Auditor de cuentas eventos -Jefe de facturacion.
3	Verificacion de la respuesta de la glosa. Los registros emitidos por auditoria deben ser verificados, autorizados o rechazados por lider de proceso. Si no hay objecion se da paso a la misma.	-Auditor medico eventos
4	Comunicación no formal. Enviar por correo la relacion de facturas contestadas a las diferentes empresas a las que se les presto el servicio.	_Auditor medico eventos.
5	Seguimiento y conciliación.	-Auditor médico.

	Se deberá hacer seguimiento continuo a las facturas glosadas, y solicitar cita previa con la EPS correspondiente para una conciliación con el fin de llegar al acuerdo mutuo y darle finalidad al proceso	
--	---	--

Nota. Adaptado de, Magdalena Social, hospitalsanrafaelfundacion.gov.co.

RIESGOS Y PUNTOS DE CONTROL

#1

Producto no Conforme Potencial: Glosas no gestionadas o extemporáneas.

Riesgos Potenciales: Glosas por falta de oportunidad y pertinencia en la respuesta a las EPS.

Incumplimiento en los informes a los entes de control tanto internos como Externos.

El no pago de la CXC.

Punto de Control: Revisión y respuesta a las glosas enviadas por las entidades ya sea en físico o por correo.

Análisis en el comité de saneamiento y glosas medición de planes de control interno.

Radicación, actualización y gestión oportuna de cada glosa notificada en

formato Excel y teniendo en cuenta el tiempo establecido por norma para cada respuesta.

Periodicidad de aplicación de puntos de control: Cada que se reciba una glosa.

Mensual.

Dentro de los 20 días a la notificación de la glosa.

Indicador de Proceso: Respuesta oportuna y Pertinente del 100% de las Glosas radicadas.

#2

Producto no Conforme Potencial: Glosas recibidas por la misma causa.

Riesgos Potenciales: Fallas en la parametrización.

Falta de capacitación y entrenamiento de los funcionarios.

Punto de Control: Revisión de la parametrización.

Retroalimentación a los funcionarios del área donde se presentó la glosa.

Periodicidad de aplicación de puntos de control: Cada vez que se recibe una glosa.

Inmediatamente por correo interno al coordinador de área correspondiente.

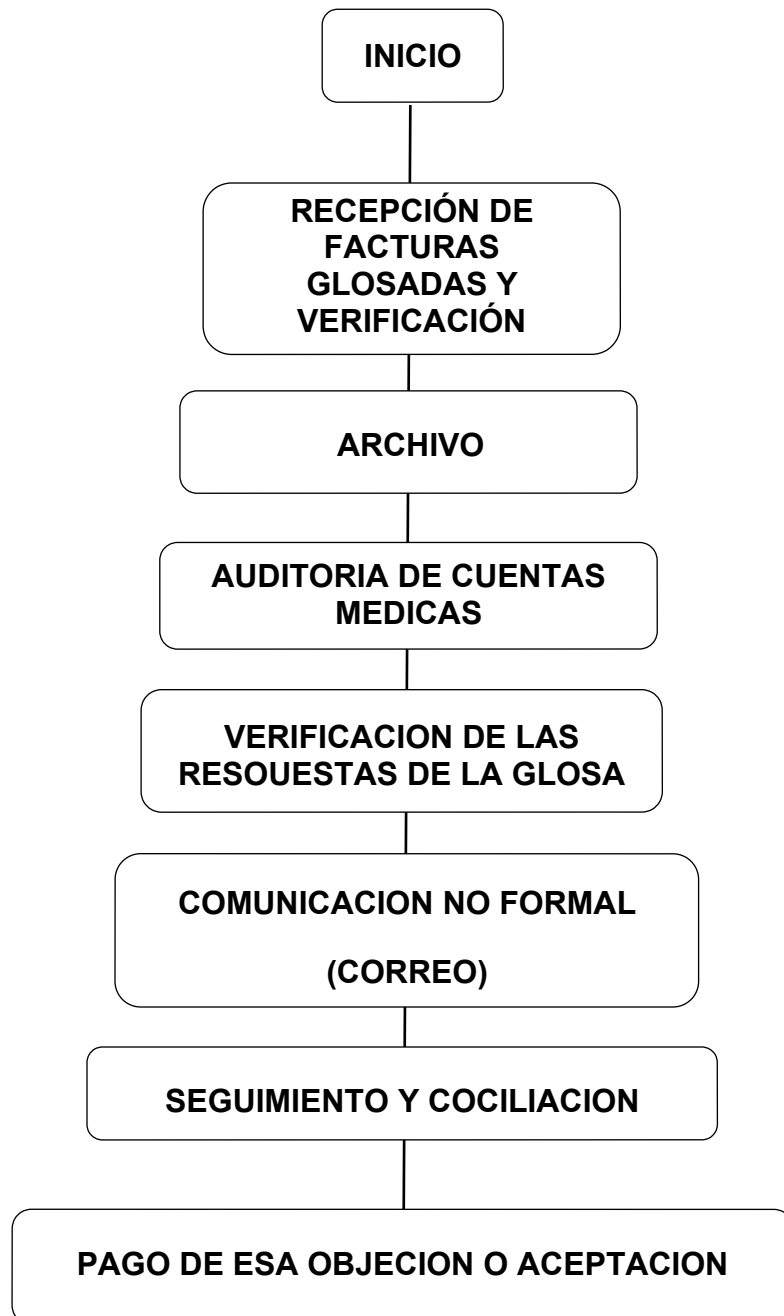
Mensual en la reuniones de área.

Indicador de Proceso: Proporción del 100% de las glosas por pertinencia.

Nota. Adaptado de, Pprocedimiento glosas devoluciones y recobros, 2019. Hospital del Sur.

FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE GLOSAS



8.0 CONCLUSION

El manual de procedimientos para manejo de glosas para cualquier entidad es una herramienta fundamental ya que las glosas son “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” (Resolución 3047 de 2008).

Contar con este manual sin duda mejorara la eficiencia en la que se manejan estos casos, fortaleciendo los mecanismos de corrección en los procesos de facturación que están directamente relacionados a estos. El manual de procedimiento para manejo de glosas de la ESE CAMU SANTA TERESITA describe el procedimiento a seguir cuando se presenta una glosa y donde se especifique a los trabajadores, cuales son las actividades a desarrollar según su rol en el área de facturación, llevando así un buen desarrollo claro y concreto, a la revisión y resolución de estos eventos, dejando de lado aspectos que podrían ser irrelevantes y que solo atrasan la finalidad de la gestión. Este manual termina siendo una gran oportunidad para nutrir los procesos, ser un facilitador para los trabajadores y fortalecer la gestión de glosas.

Finalmente debo manifestar que la realización de actividades asignada en el área de facturación, se debe trabajar desde la organización y enfoque de prioridades, para finalmente conseguir las metas propuestas.

9.0 RECOMENDACIONES

- La gestión de glosas es de suma importancia en las IPS y debe ser priorizada para facilitar las respuestas de estas.
- Es preciso realizar una evaluación de manera periódica a los procesos que estén relacionados para encontrar oportunidades de mejora como: Facturación, auditoría de cuentas, cartera y glosas, de esta manera optimizar estos procedimientos, permitiendo una eficiente gestión.
- Actualización del manual de procedimiento de manera anual, para mantener el proceso optimizado.
- Socialización de los posibles cambios en el proceso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ⌈ Manual Único de Glosas, Devoluciones Y Respuestas Unificación. (2009). *Minsalud*. Recuperado 24 de noviembre de 2021, de <https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/Anexo%20tecnico%20No.%20%206%20Res%203047-08%20y%20416-09.pdf>
- ⌈ Ministerio de la Protección Social & Facturación en servicios de salud. (2009). *Facturación en servicios de salud – Accounter. Facturación en servicios de salud*. Recuperado 23 de noviembre de 2021, de <https://accounter.co/normatividad/conceptos/facturacion-en-servicios-de-salud.html>.
- ⌈ Consultor Salud. (2013). *¿Qué son las Glosas Administrativas y cómo se tramitan?*. Recuperado 23 de noviembre de 2021, de <https://consultorsalud.com/que-son-glosas-administrativas-y-como-se-tramitan/>
- ⌈ Salgado, Lina, and Diana Torre.(2016). *“Gestión de Glosas para Prestadores de Servicios de Salud.”*. Recuperado 2021, de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/970/Gestion%20de%20Glosas%20para%20prestadores%20de%20servicios%20de%20salud.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Accessed 25 11 2021

- Leuro, Maurisio & Obiedo, Irsa.(2019). *Facturación y Auditoría de Cuentas en Salud*. Recuperado 2021, de <https://campusvirtual-iva.jimdofree.com/app/download/7332019551/Guia+dactica+1.pdf?t=1564289807>
- E.S.E. Camú Santa Teresita. (2020). *E.S.E. Generalidades de la E.S.E. Camú Santa Teresita*. Recuperado 2021 de, <http://www.esecamusantateresita.gov.co/wp-content/uploads/2020/08/NOTAS-DE-LOS-ESTADOS-FINANCIEROS-A-JUNIO-30-2020-2019-BAJO-NIIF.pdf>
- Occmundial. (2021). *Guía Occmundial*. Recuperado 2021, de <https://www.occ.com.mx/blog/que-es-un-analisis-foda-y-como-se-hace/>
- Ministerio de Proteccion Social. (2009). *Ministerio de Proteccion Social*. Recuperado 2021, de https://www.minsalud.gov.co//Normatividad_Nuevo/RESOLUCIÓN%200416%20DE%202009.pdf
- Repository. (2011). *Modelo de Administracion de Glosas*. Recuperado 2021, de http://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/578/1/Modelo_Admon_Glosas_%20IPS_Universitaria..pdf

ANEXOS

LISTA DE CHEQUEO DE EVALUACIÓN EN LA GESTIÓN DE GLOSAS EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN DE L

INFORMACIÓN GENERAL					
Nombre de la empresa: E.S.E Camu Santa Teresita		NIT	CC	CE	No. 8120014233-2
Actividad Económica	Entidad Prestadora de servicios de salud				
Dirección	Brr. Alto Kennedy diagonal 22 A N° 20-42	Teléfono (a)	FAX		
Correo electrónico	Cuentasmedicasservicios@camusantateresita.gov.co	Nombre del encargado del área de facturación	ALVIN HERRERA Cargo del encargado: AUDITOR		
Ciudad/Municipio	BOGOTÁ	Departamento	CÓRDOBA		
REQUERIMIENTOS	CUMPLE	NO CUMPLE	APLICA	OBSERVACIÓN	
A					
1	Se le asigna a la factura el número según consecutivo.	X			
2	Se elabora e imprime la cuenta.	X			
3	Se organizan las cuentas en medio físico con todos los soportes respectivos	X			
4	Se evalúa la entrega oportuna y el tiempo de entrega de cuentas de las EPS antes y después de corregidas.	X			
5	Se verifica la entrega de copias de facturas a contabilidad y tesorería por medio de recibido.	X			
6	Se realizan archivos en formato excel para la relación tanto de inconsistencias, glosas como de recobros sobre la facturación de la ESE.	X			
7	Se realiza Clasificación de 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).	X			
8	Se revisa en el programa de Cartera en el sistema de información, el estado de la factura (Cancelada o pendiente).	X			

9	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.		X		
10	Se envían 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.	X			
11	Se Envían 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)	X			
12	Se gestionan 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.	X			
13	Generar el informe de glosas para contabilidad.	X			
14	Se verifica que se haga la revisión y corrección de la cuenta para evaluar las causales de objeción y devolver a facturación para que sean enviados nuevamente a la E.P.S	X			
15	Se verifica que las glosas sean aceptadas o rechazadas y verificar el registro de la ficha de cliente.	X			
16	Verificar la existencia de la hoja de ruta de devolución y el diligenciamiento.		X		
17	Verificar si solicitan los soportes y revisar si hay sobrantes o faltantes de soportes.	X			

18	Verificar que los documentos recibidos y liquidados sean clasificados por EPS y servicio.	X			
19	Verificar que los documentos ya clasificados sean llevados a archivo.		X		

MANUAL ÚNICO DE GLOSAS, DEVOLUCIONES Y RESPUESTAS

UNIFICACION

Resolución 3047 de 2008 modificada por la Resolución 416 de 2009

ANEXO TÉCNICO No. 6
MANUAL ÚNICO DE GLOSAS, DEVOLUCIONES Y RESPUESTAS
UNIFICACION
Resolución 3047 de 2008 modificada por la Resolución 416 de 2009

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.

Objetivo

El objetivo del Manual único de glosas, devoluciones y respuestas es estandarizar la denominación, codificación y aplicación de cada uno de los posibles motivos de glosas y devoluciones, así como de las respuestas que los prestadores de servicios de salud den a las mismas, de manera que se agilicen los procesos de auditoría y respuesta a las glosas.

Elementos de la codificación

La codificación está integrada por tres dígitos. El primero indica los conceptos generales. Los dos segundos indican los conceptos específicos que se pueden dar dentro de cada concepto general.

General	Específico
6	53

Manual Único de Glosas, Devoluciones Y Respuestas Unificación. (2009).
Minsalud. Recuperado 24 de noviembre de 2021, de
[https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/Anexo%20tecnico%20No.
%20%206%20Res%203047-08%20y%20416-09.pdf](https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/Anexo%20tecnico%20No.%20%206%20Res%203047-08%20y%20416-09.pdf)