	Procedimiento	Código	PR_01_GF_6
	RECEPCIÓN, CLASIFICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE GLOSAS Y FACTURAS DEVUELTAS POR LAS EMPRESAS RESPONSABLES DE PAGO	Versión	4
		Página	1 de 5

1. OBJETIVO

Identificar oportunamente las glosas y facturas devueltas por cada una de las Empresas Responsables de Pago, de acuerdo con los plazos establecidos por las mismas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al Área de Cartera (Auditoría de Cuentas Médicas) de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACION Y MANTENIMIENTO

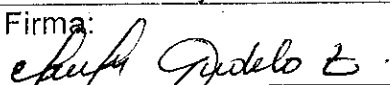
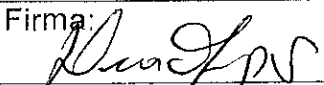
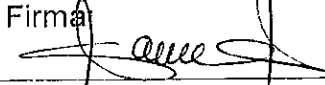
Son responsables de la ejecución de este procedimiento el Coordinador de Auditoría de Cuentas Médicas y Analistas de Cuentas.


4. DEFINICIONES

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.

ERP: Empresa Responsable de Pago.

Glosa: Son las objeciones a las cuentas de cobro presentadas por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), originadas en las inconsistencias detectadas en la revisión de las facturas y sus respectivos soportes.

Elaboró: Claudia Saray Agudelo Z. Líder Glosas y Devoluciones	Revisó: Diva Amparo Castaño V. Profesional de Planeación	Aprobó: Carlos Fredy Carmona R. Gerente
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 2018 - 02 - 05	Fecha: 2018 - 02 - 07	Fecha: 2018 - 02 - 12

	Procedimiento	Código	PR_01_GF_6	
	RECEPCIÓN, CLASIFICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE GLOSAS Y FACTURAS DEVUELTAS POR LAS EMPRESAS RESPONSABLES DE PAGO		Versión	3
			Página	2 de 5

5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Glosas presentadas en medio físico por las Empresas Responsables de Pago.	Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> - Glosas generadas a facturas previamente radicadas por la E.S.E. ante las ERP. - Deben contar con el sello de radicado del Área Gestión Documental
Glosas presentadas en medio magnético o correo electrónico por las Empresas Responsables de Pago.	Gestión Documental ó Empresas Responsables de Pago (ERP)	<ul style="list-style-type: none"> - Glosas generadas a facturas previamente radicadas por la E.S.E. ante las ERP. - Glosas recibidas a través de correo electrónico o CD.
Facturas devueltas por las Empresas Responsables de Pago.	Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> - Facturas devueltas con sus respectivos soportes. - Deben contar con el sello de radicado del Área de Gestión Documental

6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
Recepción de Glosas y Facturas Devueltas	Recibir del Área de Gestión Documental las glosas físicas o medio magnético, enviadas por las diferentes Empresas Responsables de Pago y las facturas devueltas por las mismas con sus respectivos soportes.	Analista de Cuentas (Asignado al Área de Cuentas Médicas)	
	Verificar que las glosas y facturas devueltas por las Empresas Responsables de Pago contengan número y fecha de radicación de la E.S.E., de lo contrario, se deben devolver al Área de Gestión Documental	Analista de Cuentas (Asignado al Área de Cuentas Médicas)	
	Revisar diariamente el correo	Analista de	



**RECEPCIÓN, CLASIFICACIÓN Y
DISTRIBUCIÓN DE GLOSAS Y
FACTURAS DEVUELTAS POR LAS
EMPRESAS RESPONSABLES DE PAGO**


ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
Recepción de Glosas y Facturas Devueltas	<p>electrónico para identificar las glosas enviadas por este medio, por las diferentes Empresas Responsables de Pago, verificando que el correo haya sido enviado por el Área de Gestión Documental</p> <p>El remitente es el Área de Gestión Documental: Continuar con la actividad siguiente.</p> <p>El remitente es la Empresa Responsable de Pago (ERP): Imprimir el correo electrónico recibido y remitirlo al Área de Gestión Documental para que procedan con su radicación.</p>	Cuentas (Asignado al Área de Cuentas Médicas)	
	<p>Identificar si la notificación realizada por la ERP corresponde a una glosa nueva, ratificada o subsanada.</p> <p>Glosa y devolución nueva: Ingresar al software Dinámica Gerencial al Módulo de Cartera en el menú Procesos en la opción Recepción de Objeción, luego el botón Agregar y digitar cada uno de los ítems que corresponder al valor de la glosa o la devolución teniendo en cuenta la clasificación establecida por la Resolución 3047 de 2007.</p> <p>Glosa y devolución ratificada por la ERP: ingresar la glosa o devolución ratificada al aplicativo, generar un listado y Entregar al Analista de Cuentas (Área de Cartera) y continuar</p>	Analista de Cuentas (Asignado al Área de Cuentas Médicas)	Software Dinámica Gerencial

**RECEPCIÓN, CLASIFICACIÓN Y
DISTRIBUCIÓN DE GLOSAS Y
FACTURAS DEVUELTAS POR LAS
EMPRESAS RESPONSABLES DE PAGO**

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	con el procedimiento "Conciliación de cuentas"		
Clasificación de Glosas y Facturas Devueltas	Separar por Empresa Responsable de Pago las glosas físicas presentadas y facturas devueltas.	Analista de Cuentas (Asignado al Área de Cuentas Médicas)	
Distribución de Glosas y Facturas Devueltas	Reenviar a través de correo electrónico la relación, y en medio físico las glosas y facturas devueltas con sus respectivos soportes a los analistas de cuentas (Área de Auditoría de Cuentas).	Analista de Cuentas (Asignados al Área de Cuentas Médicas)	Correo electrónico Glosas y facturas devueltas con sus respectivos soportes

7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Glosas y facturas devueltas por las Empresas Responsables de Pago (ERP) debidamente registradas, clasificadas y distribuidas entre los analistas de cuentas.	Auditoría Cuentas (Analistas de cuentas)	<ul style="list-style-type: none"> - Glosas y facturas devueltas por las ERP radicadas en el Área de Gestión Documental y correctamente registrada en el software institucional. - Relación de las glosas y facturas entregadas vía por correo electrónico a los analistas de cuentas. - Glosas y facturas devueltas con sus respectivos soportes.
Glosas y devoluciones ratificadas por la ERP debidamente identificadas.	Área de Cartera (Analistas de cuentas)	<ul style="list-style-type: none"> - Notificación de ratificación y levantamiento de glosa y factura devuelta por parte de la ERP recibida a través del Área de Gestión Documental.

	Procedimiento	Código	PR_01_GF_6
	RECEPCIÓN, CLASIFICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE GLOSAS Y FACTURAS DEVUELTAS POR LAS EMPRESAS RESPONSABLES DE PAGO	Versión	3
		Página	5 de 5

8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- Siempre que las Empresas Responsables de Pago envíen glosas directamente al correo electrónico de Cartera o Auditoría de Cuentas Médicas, dicho correo debe imprimirse de manera obligatoria y entregarse al Área de Gestión Documental., para garantizar la seguridad de la información.
- Una vez ingrese al Área de Auditoría de Cuentas Médicas, las glosas y facturas devueltas por las Empresas Responsables de Pago, se dispondrá de un tiempo máximo de tres (3) días para ser distribuidas al Analista de Cuentas del Área de Auditoría de Cuentas, con el fin de dar cumplimiento a los plazos establecidos por ley.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
Resolución 4331 de diciembre de 2012 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social	Por medio de la cual se adiciona y modifica parcialmente la resolución 3047 de 2008, modificada por la resolución 416 de 2009.
Decreto 4747 de 2007 expedido por el Ministerio de la Protección Social	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.
Resolución 3047 de 2007 expedida por el Ministerio de la Protección Social	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.

10. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2013 - 10 - 31	Necesidad de redefinir responsabilidades descritas en el procedimiento "Respuesta a glosas o devoluciones de facturas (P_05_GF-6)" y que son específicas del Área de Cartera.	Julián Andrés Pérez Pérez (Coordinador de Cartera)
2018 - 02 - 12	Actualización Documental	Claudia Saray Agudelo Z. (Líder Glosas y Devoluciones)

11. ANEXOS

No aplica.

