	Procedimiento	Código	PR_03_GF-6	
	<b>TRÁMITE PARA EL ENVÍO DE RESPUESTAS DE GLOSAS Y FACTURAS DEVUELTAS A CADA UNA DE LAS EMPRESAS RESPONSABLES DE PAGO</b>		Versión	4
			Página	1 de 7

## 1. OBJETIVO

Suministrar oportunamente al Área de Gestión Documental, la respuesta a cada una de las glosas y facturas devueltas por las Empresas Responsables de Pago, tomando como referente los plazos establecidos por las mismas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al área de 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 los Analistas de Cuentas.


## 4. DEFINICIONES

**ERP:** Empresa Responsable de Pago.

**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 evolución generada por la entidad responsable del pago.

## 5. ENTRADAS


INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Glosas y facturas devueltas por las ERP debidamente respondidas y distribuidas entre los	Analista de cuentas (Responsable del análisis de glosas y facturas devueltas)	Respuesta escrita con los siguientes soportes: - Formato "Respuesta a
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_03_GF-6	
	<b>TRÁMITE PARA EL ENVÍO DE RESPUESTAS DE GLOSAS Y FACTURAS DEVUELTAS A CADA UNA DE LAS EMPRESAS RESPONSABLES DE PAGO</b>		Versión	4
			Página	2 de 7


INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
analistas de cuentas		<p>glosa de pertinencia médica” debidamente diligenciado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nota crédito, si aplica.</li> <li>- Soporte del envío de facturas devueltas en el software.</li> <li>- Diligenciamiento completo y sistemático del anexo técnico No. 8 de la Resolución 3047 de 2008.</li> </ul>

## 6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
<b>Identificación de respuesta a glosas y facturas devueltas</b>	Revisar las respuestas entregadas por los analistas de cuentas para cada una de las glosas y facturas devueltas, identificando la Empresa Responsable de Pago.	Analista de cuentas (Responsables del trámite para el envío)	
	Registrar en el formato “Registro y control de glosas y devoluciones”, la fecha en la cual se recibe la respuesta por parte de los analistas de cuentas para cada una de las glosas y facturas devueltas.	Analista de cuentas (Responsables del trámite para el envío)	“Registro y control de glosas y devoluciones (F_02_GF-6)”
	Elaborar oficio remisorio para enviar las respuestas a cada una de las Empresas Responsables de Pago, relacionando el número de	Analista de cuentas (Responsables del trámite para el envío)	Comunicación escrita

	Procedimiento	Código	PR_03_GF-6	
	<b>TRÁMITE PARA EL ENVÍO DE RESPUESTAS DE GLOSAS Y FACTURAS DEVUELTAS A CADA UNA DE LAS EMPRESAS RESPONSABLES DE PAGO</b>		Versión	4
			Página	3 de 7


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
<b>Envío de respuestas a ERP</b>	<p>las facturas a las cuales se les está dando respuesta, teniendo en cuenta de generar original y copia.</p>		
	<p>Entregar al Gestión Documental el oficio de remisión en original y copia con las respectivas respuestas, adjuntando la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotocopia de la glosa recibida inicialmente.</li> <li>- Respuesta a glosa, soportes clínicos y/o administrativos según el caso.</li> </ul>	<p>Analista de cuentas (Responsable del trámite para el envío)</p>	<p>"Respuesta a glosa de pertinencia médica (F_03_GF-3)"</p>
	<p>Informar al personal del área de Gestión Documental que los oficios de remisión deben radicarse y distribuirse de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Original para la Empresa Responsable de Pago.</li> <li>- Copia para el Área de Gestión Documental.</li> </ul>	<p>Analista de cuentas (Responsable del trámite para el envío)</p>	
<b>Custodia del Radicado de la ERP</b>	<p>Recibir del área de Gestión Documental la copia del oficio que relaciona las respuestas de las glosas y/o devoluciones con el sello de recibido de la ERP y proceder a separar dichos oficios; los soportes de las respuestas de glosas se custodian en el área de Auditoría de Cuentas Médicas y los soportes</p>	<p>Analista de cuentas (Responsable del trámite para el envío)</p>	<p>Comunicación escrita y correo electrónico</p>

	Procedimiento	Código	PR_03_GF-6	
	<b>TRÁMITE PARA EL ENVÍO DE RESPUESTAS DE GLOSAS Y FACTURAS DEVUELTAS A CADA UNA DE LAS EMPRESAS RESPONSABLES DE PAGO</b>		Versión	4
			Página	4 de 7

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	físicos de las devoluciones se deben entregar al funcionario de Cartera con un respaldo a través de correo electrónico.		

## 7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
<p>Respuesta a glosas y facturas devueltas por las Empresas Responsables de Pago que deben ser remitidas a estas entidades.</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Debe contener los siguientes documentos adjuntos:</p> <p>Oficio remisorio en original y copia, en el formato "Comunicación externa" establecido en la institución, ya que el original debe ser remitido a la ERP y la copia debe servir de respaldo para el área de Gestión Documental</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respuesta a glosa brindada en el formato "Respuesta a glosa" Generado por el Aplicativo Dinámica Gerencial</li> <li>- Soportes clínicos y/o administrativos, según el caso.</li> <li>- Fotocopia de la glosa recibida con anterioridad.</li> </ul>


	Procedimiento	Código	PR_03_GF-6
	<b>TRÁMITE PARA EL ENVÍO DE RESPUESTAS DE GLOSAS Y FACTURAS DEVUELTAS A CADA UNA DE LAS EMPRESAS RESPONSABLES DE PAGO</b>	Versión	4
		Página	5 de 7

## 8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- Todas las respuestas a glosas y devolución de facturas deben enviarse a las Empresas Responsables de Pago a través del área de Gestión Documental, por lo tanto, no deberán enviarse oficios a dichas empresas directamente desde el área de auditoría de cuentas médicas.
- La respuesta a glosas debe realizarse según la normatividad vigente.

## 9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


CÓDIGO	NOMBRE
Resolución 4331 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 2008 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.
Ley 1438 de 2011	Reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud

	Procedimiento	Código	PR_03_GF-6	
	<b>TRÁMITE PARA EL ENVÍO DE RESPUESTAS DE GLOSAS Y FACTURAS DEVUELTAS A CADA UNA DE LAS EMPRESAS RESPONSABLES DE PAGO</b>		Versión	4
			Página	6 de 7


## 10. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2013 – 11 – 08	Necesidad de actualizar el procedimiento "Respuesta a glosas o devoluciones de facturas (P_05_GF-6)"	Diego Fernando Cadavid Urrego (Coordinador de Auditoría de Cuentas Médicas)
2014 – 06 - 11	Necesidad de eliminar el formato "Registro y control de glosas (F_02_GF-6)", toda vez que es más pertinente que se encuentre adjunto en el procedimiento "Análisis y justificación de glosas y facturas devueltas por las empresas responsables de pago (PR_02_GF-6)"	Diego Fernando Cadavid Urrego (Coordinador de Auditoría de Cuentas Médicas)
2018 – 02 - 19	Actualización Documental	Claudia Saray Agudelo Zuluaga (Líder Glosas y Devoluciones)

## 11. ANEXOS

	Procedimiento	Código	PR_03_GF-6	
	<b>TRÁMITE PARA EL ENVÍO DE RESPUESTAS DE GLOSAS Y FACTURAS DEVUELTAS A CADA UNA DE LAS EMPRESAS RESPONSABLES DE PAGO</b>		Versión	4
			Página	7 de 7

ANEXO 1

	Formato	Código	F_03_GF-3
	<b>RESPUESTA A GLOSA Y/O DEVOLUCIÓN</b>	Versión	4
		Vigencia	2018-02-12

PERTINENCIA MÉDICA \_\_\_\_\_ DEVOLUCIÓN \_\_\_\_\_

FECHA FACTURA		
Día	Mes	Año

FACTURA N° \_\_\_\_\_ No. HC \_\_\_\_\_

VALOR FACTURA \_\_\_\_\_

EMPRESA QUE GLOSA \_\_\_\_\_ VALOR TOTAL GLDSA \_\_\_\_\_

VALOR ACEPTADO \_\_\_\_\_ VALDR RECHAZADO \_\_\_\_\_

RECOBRO REALIZADO A \_\_\_\_\_

MOTIVO DE LA GLOSA

JUSTIFICACIÓN DEL VALOR DE LA GLOSA QUE SE ACEPTA O RECHAZA

FIRMA RESPONSABLE AUDITORÍA	CARGO	FECHA (Día - Mes - Año)
-----------------------------	-------	-------------------------

