

RESOLUCION No. 054
(Diciembre 29 de 2016)

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE GLOSAS,
DEVOLUCIONES, RESPUESTAS, LEGALIZACIÓN Y SOPORTES DE FACTURACIÓN
EN LA E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA**

EL GERENTE DE LA E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA, en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por el artículo 14 Decreto 1876 de 1994 y el artículo 20 Decreto 018 de 2006 emanado de la Gobernación de Santander y

CONSIDERANDO:

1. Que el Artículo 57 de la ley 1438 de 2011, Por medio de la cual se reformó el Sistema General de Seguridad Social en Salud, estableció los términos que tienen los prestadores de los servicios de salud y la entidades responsables del pago de servicios, para efectuar el trámite de glosas.
2. Que el Artículo 22 del Decreto 4747 de 2007, “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”, estableció la obligatoriedad de las entidades que hacen parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud de adoptar y adecuar de acuerdo al funcionamiento de cada entidad, un Manual Único de glosas, devoluciones y respuestas.
3. Que el Artículo 21 del Decreto 4747 de 2007, Soportes de las facturas de prestación de servicios: estableció que: “Los prestadores de servicios de salud, deberán presentar a las entidades responsables de pago, las facturas con los soportes que de acuerdo con el mecanismo de pago, establezca el Ministerio de la Protección Social.
4. Que el Ministerio de la Protección social, mediante Resolución No 3047 del 14 de Agosto de 2008, dentro de su artículo 14 Manual Único de Glosas, devoluciones y respuestas, estableció la denominación y codificación de las causas de glosas, devoluciones y respuestas de que trata el Artículo 22 del Decreto 4747 de 2007.
5. Que la Resolución No 3047 del 14 de Agosto de 2008, en su Artículo 12: Soportes de las facturas de prestación de servicios: estableció los requisitos o soportes que deben contener las facturas emitidas por un prestador de servicios de salud a una entidad responsable del pago.
6. Que de acuerdo al artículo 14 del Decreto 1876 de 1994, “Son funciones de los Gerentes de las Empresas Sociales del Estado, además de las definidas en la Ley, Ordenanza o Acuerdo, las siguientes: Dirigir la Empresa, manteniendo la unidad de intereses en torno a la misión y objetivos de la misma; Realizar la gestión necesaria para lograr el desarrollo de la Empresa de acuerdo con los planes y programas establecidos, teniendo en cuenta los perfiles epidemiológicos del área de influencia, las características del entorno y las internas de la Empresa Social; Articular el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización, dentro de una concepción participativa de la

7. Que según el numeral 1 del artículo 20 del Decreto 018 de 2006 de la Gobernación de Santander, son funciones del gerente las siguientes: "Dirigir, coordinar, supervisar, y controlar los procesos y actividades que garanticen el cumplimiento de la misión, de los objetivos y de las responsabilidades de la empresa social del estado HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA".
8. Que una de las finalidades que se busca con la implementación del presente manual es impedir la pérdida de recursos por la facturación incorrecta de los servicios de salud a cargo de la E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta, por soportes incompletos, y por canalización inadecuada de la factura, lo cual genera altos índices de glosas, producen desgaste administrativo, iliquidez, y demás problemas de flujo de recursos y saneamiento contable.
9. Que por medio de la resolución N° 078 del 31 de diciembre de 2014 se adoptó el manual de glosas, devoluciones, respuestas, legalización y soportes de facturación y se hace necesario actualizar el manual de glosas de la ESE. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA, para recoger en un solo Acto de carácter general, la normatividad interna de la entidad, sustantiva y procedimental, que reglamente cada uno de los posibles motivos de glosas devoluciones, respuestas, legalización y soportes de facturación, así como las respuestas que los prestadores de servicios de salud den a las mismas de manera que se agilicen los procesos de auditoría y respuestas a las glosas.
10. Que en mérito de lo expuesto se

RESUELVE:

CAPÍTULO I.

OBJETO Y DEFINICIONES BÁSICAS.

ARTÍCULO PRIMERO: OBJETO: El objeto del presente Manual es desarrollar un instrumento que permita establecer y complementar los procedimientos, términos y controles que en desarrollo del proceso interno de facturación y glosas, debe aplicar la **E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA**, para garantizar en lo posible, la facturación del ciento por ciento del total de las actividades, procedimientos e intervenciones realizadas.

ARTÍCULO SEGUNDO: CAMPO DE APLICACIÓN: El presente Manual se aplicara para los procedimientos y tramites que en el proceso de facturación y glosas desarrolla la **E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA**, quien deberá cumplir con los términos aquí establecidos.

ARTICULO TERCERO: FUNDAMENTOS Y SOPORTES DE LA FACTURACION: La presentación de la Facturación que realice la **E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA** ante las diferentes entidades

Parágrafo Primero: En los contratos de prestación de servicios de Salud, suscritos por la E.S.E. H.L.P no podrán pactarse ni establecerse soportes o requisitos adicionales a la facturación, a los establecidos en el presente Manual o en la reglamentación que para el caso haya expedido el Gobierno Nacional.

ARTICULO CUARTO: SOCIALIZACION DE LOS CONTRATOS PACTADOS CON LAS ENTIDADES PAGADORAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD: Dentro de los cinco (05) días siguientes a la suscripción y/o legalización de los contratos de prestación de servicios de Salud, la Dirección Administrativa y la Oficina jurídica, socializaran y darán a conocer a los jefes de las áreas involucradas en el proceso de facturación y glosas, los contratos y convenios pactados con las entidades pagadoras de los servicios de salud.

ARTÍCULO QUINTO: DEFINICIONES: Para efectos del presente Manual se adoptaran las siguientes definiciones:

1. Proceso de Facturación: El proceso de facturación se define como el conjunto de actividades que permiten liquidar y cuantificar la prestación de servicios de salud, producto de la atención al usuario. La E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA, como cualquier otra empresa productora de bienes y servicios, debe garantizar su subsistencia mediante la venta de servicios asistenciales.

Dadas las características del S.G.S.S.S. la E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA, debe realizar un registro sistemático e individual de los procedimientos realizados y servicios prestados a cada usuario, liquidarlos a las tarifas establecidas o pactadas y realizar el cobro a las instancias pertinentes.

2. Facturación como Proceso del Sistema Contable: El área de Facturación, esta relacionada con el proceso de admisiones; su objetivo básico es realizar el seguimiento al paciente desde su ingreso a la institución hasta el egreso, al tiempo que realiza un registro de cada uno de los servicios prestados durante la estancia del paciente, para finalmente producir un documento equivalente de cobro o factura de venta de servicios.

3. Factura o documento equivalente: Es el documento que representa el soporte legal de cobro de un prestador de servicios de salud a una entidad responsable del pago de servicios de salud, por venta de bienes y servicios suministrados o prestados por la I.P.S. que debe cumplir los requisitos exigidos por la D.I.A.N. dando cuenta de la transacción efectuada.

4. Detalle de cargos: Es la relación discriminada de la atención por cada usuario, de cada uno de los ítem(s) resumidos en la factura, debidamente valorizados. Aplica cuando en la factura no esté detallada la atención.

5. Resumen de atención o epicrisis: Resumen de la historia clínica del paciente que ha recibido servicios de urgencia, hospitalización y/o cirugía y que debe cumplir con los requerimientos establecidos en las Resoluciones 1995 de 1999 y 3374 de 2000, o las normas que las sustituyan, modifiquen o adicionen

6. Historia clínica: Es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Solo podrá ser solicitada en forma excepcional para los casos de alto costo.

7. Hoja de atención de urgencias: Es el registro de la atención de urgencias. Aplica como soporte de la factura, para aquellos casos de atención inicial de urgencias en los cuales el paciente no requirió observación ni hospitalización.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

CAPITULO II.

PROCESO DE ATENCION Y AUTORIZACION.

ARTICULO SEXTO: VERIFICACION DE DERECHOS DE LOS USUARIOS: La verificación de derechos de los usuarios es el procedimiento por medio del cual se identifica la entidad responsable del pago de los servicios de salud que demanda el usuario y el derecho del mismo a ser cubierto por dicha entidad. Para el efecto, la E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA deberá verificar la identificación del usuario en la base de datos provista por los responsables del pago o en su defecto en la Base de datos del Ministerio de Salud y la Protección Social.

Parágrafo Primero: El procedimiento de verificación de derechos será posterior a la selección y clasificación del paciente, "triage" y no podrá ser causa bajo ninguna circunstancia para posponer la atención inicial de urgencias.

tipo y número de documento de identidad, errores en la fecha de nacimiento y/o inexistencia del usuario en la base de datos, deberán diligenciar y reportar de manera inmediata, a la entidad responsable del pago, el Anexo Técnico No 1, Informe de Inconsistencias en la Base de Datos de la Entidad Responsable del Pago, el cual hace parte integral de la presente Resolución.

ARTICULO OCTAVO: FORMATOS PARA LA SOLICITUD DE AUTORIZACION DE SERVICIOS POSTERIORES: Para la realización de servicios posteriores a la atención de los usuarios a cargo de la E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA las auxiliares de facturación deberán diligenciar y reportar el Anexo Técnico No 2, Informe de la atención inicial de urgencias y los Anexos Técnicos 3 y 4 Solicitud de Autorización de Servicios de Salud,

CAPITULO III.

PROCESO DE FACTURACION Y SOPORTES.

ARTÍCULO NOVENO: TRÁMITE INTERNO DE FACTURACION: Dos (02) días después de la salida del usuario y cierre de la factura, los Auxiliares de Facturación, deberán hacer entrega a la jefe de área o coordinadora, la totalidad de la facturación con todos los soportes pertinentes.

ARTICULO DECIMO: CONTROL Y REVISION DE LA FACTURACION: Dentro de los Tres (03) días siguientes al recibo de la facturación, la jefe o Coordinadora del área de facturación, deberá revisar y examinar que las facturas contengan los soportes pertinentes, antes de ser enviadas a las entidades responsables del pago de los servicios.

ARTICULO DECIMO PRIMERO: VALIDACION DE LA FACTURACION: Cumplido el término de que trata el artículo anterior la jefe o coordinadora del área de facturación, remitirá al auditor o coordinador que corresponda, para que dentro de los Dos (02) días siguientes a su recibo, valide la facturación y determine que los procedimientos efectuados coinciden con lo facturado, antes de ser enviadas a las entidades responsables del pago de los servicios.

ARTICULO DECIMO SEGUNDO: CORRECCION O ENVIO DE LA FACTURACION: Tres (03) días antes de la fecha límite de entrega de la facturación a la entidad responsable de su pago, la facturación auditada, deberá ser entregada a la jefe o coordinadora del área de facturación para que realice las correcciones pertinentes o para el envío inmediato a las entidades responsables de su pago.

En caso de que sea necesario corregir o adicionar la facturación, esta se realizara por los auxiliares de facturación dentro de los dos (02) días siguientes a su recibido.



al interior de los prestadores, para que se realicen de manera previa a la presentación y/o radicación de las mismas.

De no existir este acuerdo, las entidades responsables de su pago, no podrán exigir como requisito para la presentación y/o radicación de la factura o cuenta, la revisión o visado previo de las mismas.

ARTICULO DECIMO CUARTO: SOPORTES QUE DEBE CONTENER LA FACTURACION: La E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA deberá presentar a las entidades responsables de pago, las facturas con los soportes que, de acuerdo con el mecanismo de pago, se hayan establecido entre las partes o en su defecto las que se encuentren determinadas dentro del Anexo Técnico No 5 de la Resolución No 3047 de 2008, sin que en ningún caso se acepte que la entidad responsable del pago, exija soportes adicionales a los definidos para el efecto.

CAPITULO IV.

TRAMITE DE GLOSAS Y DEVOLUCIONES

ARTICULO DECIMO QUINTO: CONTROL DE GLOSAS: Recibida la Glosa, el auxiliar de cartera, deberá registrar y controlar en el sistema las glosas, de acuerdo a la denominación, codificación de las causas de glosa y de devolución de facturas y a los estándares establecidos en el anexo técnico No 8 de la Resolución 3047 de 2008.

En caso de que la entidad responsable del pago remita la glosa por fuera del término establecido en el presente Manual y en la normatividad que lo soporta, el funcionario de control y registro de glosas así lo hará constar dentro del sistema.

ARTICULO DECIMO SEXTO: TRAMITE DE GLOSAS. Las entidades responsables del pago de servicios de salud dentro de los Veinte (20) días hábiles siguientes a la presentación de la factura con todos sus soportes, formularán y comunicará a la E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA las glosas a cada factura, con base en la codificación y alcance definidos en el manual único de glosas, devoluciones y respuestas, definido en el Decreto 4747 de 2007 y la Resolución 3047 de 2008.

PARAGRAFO PRIMERO: 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.

ARTICULO DECIMO SEPTIMO: RESPUESTA A LA GLOSA: La E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE

En su respuesta a las glosas, la E.S.E.H.L.P. 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.

Si cumplidos los Quince (15) días hábiles, el comité de Glosas de la E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA considera que la glosa es subsanable, dentro de los Siete (07) días hábiles siguientes, subsanara las glosas no levantadas y enviara nuevamente la factura a la entidad responsable de su pago.

ARTÍCULO DECIMO OCTAVO: PAGO DE GLOSAS: 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 deberán ser cancelados dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes, debiendo informar a la E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA la justificación de las glosas o su proporción que no fueron levantadas.

ARTICULO DECIMO NOVENO: DESACUERDO DEFINITIVO DE GLOSAS: Vencidos los términos y en el caso de que persista el desacuerdo el comité de glosas de la E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA deberá, informar a la Superintendencia Nacional de Salud.

Así mismo se deberá informar, el incumplimiento que presenten las entidades responsables del pago de servicios de salud, a los términos y parámetros determinados en el presente Manual.

ARTICULO VIGECIMO: RECONOCIMIENTO DE INTERESES: En el evento en que las devoluciones o glosas formuladas no tengan fundamentación objetiva, la E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA tendrá derecho al reconocimiento de intereses moratorios desde la fecha de presentación de la factura o cuenta de cobro.

ARTICULO VIGECIMO PRIMERO: FUNCIONARIO RESPONSABLE: El funcionario auxiliar de cartera, responsable del proceso de glosas, exigirá a las entidades responsables del pago, mediante requerimientos escritos, el cumplimiento de los términos y parámetros determinados en el presente capítulo.

CAPITULO V.

COMITÉ DE GLOSAS.

ARTÍCULO VIGECIMO SEGUNDO: CREACION Y REGLAMENTACION DEL COMITÉ DE FACTURACION Y GLOSAS: Crease el Comité único de facturación y glosas para la E.S.E. HOSPITAL

- Asesor Jurídico.
- Auditor Médico y/o Auditor de cuentas medicas
- Responsable o Coordinador de Facturación.
- Responsable o Coordinador de Cartera.

Parágrafo Primero: Asistirán como invitados al Comité, la Jefe de la Oficina de Control Interno o su delegado, con voz pero sin voto y demás funcionarios que el Comité considere necesario para adoptar las determinaciones correspondientes.

ARTICULO VIGECIMO TERCERO: FUNCIONES DEL COMITÉ DE GLOSAS: Los miembros del Comité desarrollaran las siguientes funciones:

- Una vez comunicada la existencia de Glosa Definitiva por parte del área de Facturación y Cartera, el Comité debe establecer, si ello ocurrió o no por fallas en la Gestión administrativa o asistencial, realizada por los funcionarios de la E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta.
- Estudiar cada caso en particular y emitir un concepto debidamente fundamentado o justificado, en el que se indique si existe o no una presunta responsabilidad asignable a quien haya participado en la prestación del servicio, facturación y demás aspectos de glosa tanto Administrativa como Asistencial.
- En el evento que no sea posible la identificación de los responsables, o cargar el valor de la glosa a un Servidor Público, se dejara expresa tal limitación o circunstancia en la correspondiente acta.
- Conformar un expediente que contenga todos los documentos que sirvan para soportar la causa de la glosa, incluida el Acta en la que consten los antecedentes, alternativas, conclusiones y recomendaciones del Comité como resultado de la evaluación.
- Establecida o no la responsabilidad, el expediente deberá ser remitido a la Oficina de Control Interno Disciplinario, para lo de su competencia y al área financiera para los registros contables correspondientes.
- Informar al funcionario una vez se determine la presunta responsabilidad , el valor de la glosa, si el funcionario acepta pagar el valor de la glosa, este pago debe ser garantizado mediante libranza a favor de la institución a más tardar dentro de los tres días hábiles siguientes a la aceptación, previo cumplimiento de los requisitos. Si la responsabilidad corresponde a un ex funcionario se debe realizar un acuerdo de pago y este debe consignar en la respectiva tesorería.
- Mantener estricto control y seguimiento de cada una de las responsabilidades determinadas por el Comité por este concepto y gestionar la recuperación de los valores glosados.
- Elaborar el reglamento Interno para la evaluación de las glosas el cual deberá contener entre otras las siguientes obligaciones:
 - Determinar políticas, criterios y concepto al contestar las glosas de las entidades compradores de servicios.
 - Asegurar que se presenten los soportes pertinentes para cada entidad responsable del pago de servicios de salud dejando constancia de los mismos.
 - Elaborar cuadro mensual que refleje valor y responsable de glosas, tarea exclusiva del Analista de glosas.

ARTICULO VIGECIMO CUARTO: PERIODICIDAD DE LAS REUNIONES: El Comité se deberá reunir una vez al mes, ordinariamente y extraordinariamente cuando lo convoque al menos dos de sus miembros. El Secretario del Comité deberá convocar por escrito con cinco (05) días de antelación a los miembros del Comité, indicando los temas a tratar, día, hora y lugar.

ARTÍCULO VIGECIMO QUINTO: DELIBERACIONES DEL COMITÉ: El comité sesionara con el cincuenta por ciento (50%) Más uno de los miembros integrantes del comité y las decisiones se tomara por unanimidad.

ARTICULO VIGECIMO SEXTO: SECRETARÍA DEL COMITÉ. La secretaria del comité estará a cargo del Responsable o Coordinador de Facturación.

ARTICULO VIGECIMO SEPTIMO: FUNCIONES DEL SECRETARIO. El Secretario del Comité levantara las actas, en la que dejara constancia de todas las actuaciones tratadas dentro del Comité, las conclusiones, recomendaciones, con los correspondientes soportes y llevara un archivo físico y magnético de cada una de las actas; Debe Conformar el expediente con los respectivos soportes actas y remitirlos a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Entidad.

En el evento que el secretario por cualquier razón no pueda asistir al Comité. Los miembros integrantes del mismo procederán a nombrar un secretario Ad- hoc.

CAPITULO VI

DISPOSICIONES FINALES:

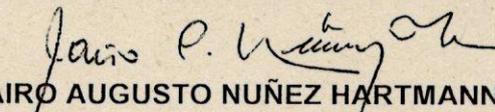
ARTICULO VIGECIMO OCTAVO: VIGILANCIA: La vigilancia de las disposiciones contenidas en la presente resolución corresponde a la Gerencia de la E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA y a la Superintendencia Nacional de Salud, sin perjuicio de las competencias que la Constitución y la Ley, hayan asignado a otras autoridades.

ARTICULO VIGECIMO NOVENO: SANCIONES: La violación de las normas, términos, procedimientos y demás disposiciones establecidas en el presente manual, deberán ser informados de manera inmediata a la oficina de control interno disciplinario, a fin de que se tomen las medidas necesarias.

ARTICULO TRIGECIMO: VIGENCIA Y DEROGATORIAS: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dado en la ciudad de Piedecuesta, a los veintinueve (29) días del mes de diciembre de 2016.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE


JAIRO AUGUSTO NUÑEZ HARTMANN

Gerente


Apoyo: Sergio Mauricio Ramirez Ramirez
Asesor de control interno.