

GER 100-11

**RESOLUCIÓN NÚMERO 495  
(MARZO 23 DE 2016)**

**“POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE FACTURACIÓN DE LA E.S.E HOSPITAL SAN FELIX DE LA DORADA CALDAS”**

EL GERENTE DE LA E.S.E HOSPITAL SAN FÉLIX de La Dorada Caldas, en uso de sus atribuciones conferidas en el Decreto 1876 de 1994, ordenanza 116 de 1994 y los Estatutos de La Empresa, Acuerdo 001 de 1998, y.

**CONSIDERANDO**

Que La Ley 100 de 1993 estableció un nuevo sistema de salud basado en el concepto de la competencia regulada, la cual plantea un sistema de salud unificado con dos Regímenes: el Contributivo EPS y el Subsidiado EPS-S. El primero sirve a la población que trabaja en el sector formal y la población en general con capacidad de pagar por su propio seguro de salud. El régimen subsidiado afilia a los pobres que no tienen capacidad para comprar un seguro de salud y que carecen de un empleo formal que les afilie al sistema de seguridad social en salud. Según la ley toda la población del país tiene derecho a acceder a los servicios de salud y los usuarios mismos cuentan con autonomía en el momento de escoger una empresa aseguradora, para lo cual las IPS debieron implementar procesos de facturación ya que la misma Ley las obligó a autofinanciarse mediante la venta de servicios de salud los regímenes antes mencionados.

Que los dos regímenes están conformados por varios aseguradores que compiten por la afiliación de la población cubierta. En el caso del régimen contributivo, las Empresas Promotoras de Salud (EPS) son las responsables de la afiliación. Estas entidades pueden ser públicas, privadas, mixtas o cooperativas.

Por tal motivo La E.S.E Hospital San Félix, cuenta con un Manual de Facturación para que sirva de herramienta fundamental en el desarrollo de las diferentes actividades por parte del personal de facturación de cada servicio, el cual está diseñado como apoyo a los servicios de Urgencias, Consulta Externa y Hospitalización en los Régimen Contributivo EPS, Subsidiado EPS- y vinculados Sisben.

Que la facturación es el servicio que refleja el estado de La E.S.E Hospital San Félix y provee a la gerencia la información necesaria para la adecuada evaluación de los indicadores centinelas y operacionales, tanto del área de apoyo logístico, como del área asistencial.

Que es de obligatorio cumplimiento para la buena dirección de La Empresa social del Estado Hospital San Félix, la adopción de las medidas necesarias conducentes a optimizar el servicio de facturación.

La adecuada formación del recurso humano con bases sólidas de contratación, de facturación, de auditoría y por su puesto de atención al usuario son vitales para el buen funcionamiento de La Empresa Social del Estado Hospital San Félix.

**NIT. 810.000.913-8**

**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**

**La Dórada - Caldas - Colombia**

**[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)**

Que la Constitución Política de Colombia, en su artículo 269, establece que en las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de Control Interno.

Que el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2.005, adoptado por el Decreto 1599 de 2.005, proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

Que el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2.005, adoptado por el Decreto 1599 de 2.005, define los Subsistemas, Componentes y Elementos de Control Interno, dentro de los cuales, se halla explícito el desarrollo e implementación de los Manuales de procesos y procedimientos, como herramientas técnicas administrativas para el mejoramiento del desempeño funcional de la empresa;

Que la Empresa Social del Estado Hospital San Félix de La Dorada Caldas, adelantó el proceso de implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2.005, en cumplimiento de lo fijado por la Ley 87 de 1.993 y del Decreto Nacional 1599 de 2.005;

Que el Equipo Operativo de implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2.005, conjuntamente y con la participación activa de los servidores públicos de planta y/o contrato de la ESE, prepararon y elaboraron los Manuales de procesos y procedimientos administrativos y asistenciales de la Empresa;

Que con el fin de fortalecer los procesos facturación de La E.S.E Hospital San Félix, se ha determinado por parte de la Gerencia, la necesidad de actualizar el Manual de Facturación, labor encomendada a la profesional Ana Lucía Sánchez, quien presta sus servicios a la E.S.E Hospital San Félix, persona con amplia experiencia en este tema quien ha venido liderando el área de facturación durante varios años y en virtud a que dicha herramienta guía, no se ajusta a la totalidad de requerimientos que demandan los generadores de servicios, ni a la normatividad vigente .

Que en mérito de lo anteriormente expuesto.

#### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Actualizar el manual de facturación de La E.S.E Hospital San Félix el cual quedará contenido en el siguiente texto:

TEMA	PAG.
JUSTIFICACIÓN	2
1. OBJETIVOS	3
1.1 Objetivo General	
1.2 Objetivos Específicos	
2. ALCANCE	4

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040

La Dorada - Caldas - Colombia

[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)



3. RESPONSABLES	4
4. DEFINICIONES	5
5. NORMATIVIDAD	8
6. COBERTURA POS	10
6.1 Requisitos	10
6.2 Cuotas Moderadoras y copagos	11
6.3 Servicios sujetos al cobro cuotas moderadoras	11
6.4 Servicios sujetos al cobro de copagos	12
7. PROCESO DE FACTURACIÓN	15
7.1 proceso funcional de Urgencias	17
8. ESTANDARIZACION DE PROCEDIMIENTOS	19
8.1 Identificación y Verificación de derechos	19
8.2 Admisionar al usuario	22
8.3 Reportar la urgencia y las atenciones posteriores a la urgencia	24
8.4 Facturar servicios prestados en urgencias	27
8.5 Facturar servicios prestados en Consulta Externa	30
8.6 Facturar servicios prestados en Farmacia	33
8.7 Facturar servicios prestados en Hospitalización	35
8.8 Facturar servicios prestados en Quirófanos y Partos	38
8.9 Relacionar facturas de venta	41
8.10 Revisar y Auditar facturas	43
8.11 Entregar cuentas a Central de Cuentas	45
8.12 Clasificar y enviar cuentas de cobro	47
8.13 Radicación y entrega de radicados a Cartera	50
9. DIAGRAMAS DE FLUJO	52

#### JUSTIFICACIÓN

Los esfuerzos para la mejora continua y el incremento de la productividad de los recursos asignados a la prestación del servicio, deben ir siempre acompañados de esfuerzos por mejorar en las áreas de apoyo de manera que se garantice el funcionamiento adecuado del engranaje. En los hospitales colombianos las acciones desarrolladas con este fin tienen alta posibilidad de impacto en el sistema, debido a que la participación de las actividades de apoyo está estimada en una tercera parte del presupuesto general.

Por otra parte, la oportunidad y la calidad en el proceso de facturación de una empresa, entendidas como la liquidación de servicios, radicación de facturas dentro de los plazos establecidos y en conformidad con los requerimientos de otras dependencias, juegan un papel importante en el proceso de gestión financiera.

Para las instituciones prestadoras de servicios de salud, este tema es especialmente sensible por la forma en que están suscritos los contratos o convenios con las Empresas Promotoras de Salud (EPS), las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) y las Empresas de Medicina Prepagada.

## 1. OBJETIVOS

**1.1 GENERAL-** Registrar y Liquidar los servicios prestados a los pacientes, según los contratos que se tengan con las entidades responsables del pago y en concordancia con la normatividad en salud vigente, que nos conduzca a la viabilidad financiera.

## 1.2 ESPECIFICOS

- Proporcionar una herramienta de inducción al proceso de facturación para el personal responsable de llevar a cabo el proceso, que reduzca o incluso elimine la posibilidad de cometer errores durante las labores. A través de un documento resumido y fácil de comprender, los responsables de ejecutar las tareas, pueden hacer un recorrido de los pasos y los formatos a emplear.
- Establecer límites claros entre las actividades cotidianas.
- Definir adecuadamente las necesidades de cada parte del proceso y las formas para entregar y disponer de la información.
- Generar un cambio de actitud en todo el personal que labora dentro de la institución frente a los trámites administrativos, al involucrarlo y comprometerlo.
- Suministrar eficientemente la información de Facturación, a través de datos estandarizados, completos y exactos sobre los servicios prestados que eviten las devoluciones y glosas.

**2. ALCANCE:** Comprende los procesos y procedimientos de facturación, realizados por los Auxiliares de facturación, Auditoría administrativa de cuentas y las tareas del área de Armado de cuentas.

**3. RESPONSABLES:** El Gerente es responsable de:

- Revisar, aprobar y hacer cumplir el Manual de Facturación.
- Exigir la implementación de la documentación resultante.
- Solicitar seguimientos rutinarios o puntuales del proceso y sus componentes.

El Líder de Control Interno es responsable de:

- Acompañar en las labores de actualización del Procedimiento y elaboración de Instructivos u otros documentos resultantes.
- Realizar revisiones periódicas para asegurar el mantenimiento del procedimiento.

El Personal (Auxiliares de facturación, Líderes, personal de Auditoría administrativa, Auxiliares de Facturación de armado de cuentas.

- Implementar el Procedimiento y Formatos Estandarizados, además de seguir los lineamientos allí consignados.
- Velar por la actualización y el uso de la información contenida en los documentos elaborados, implementados o modificados.

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040

La Dorada - Caldas - Colombia

[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)



**4. DEFINICIONES:** A continuación se incluyen algunas definiciones y abreviaturas relacionadas con el proceso de Facturación:

- **POS:** Plan Obligatorio de servicios en salud.
- **Autorización:** Corresponde al aval para la prestación de un servicio de salud por parte de una entidad responsable del pago a un usuario, en un prestador de servicios determinado. En el supuesto que la entidad responsable del pago no se haya pronunciado dentro de los términos definidos en la normatividad vigente, será suficiente la copia de la solicitud enviada a la entidad responsable del pago, o a la dirección departamental.
- **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. Para el cobro de accidentes de tránsito, una vez se superan los topes presentados a la compañía de seguros y al FOSYGA, los prestadores de servicios de salud deben presentar el detalle de cargos de los servicios facturados a los primeros pagadores, y las entidades responsables del pago no podrán objetar ninguno de los valores facturados a otro pagador.
- **Copagos:** Los Copagos para las actividades contenidas en el Plan Primera Clase, se cobrarán de acuerdo con lo reglamentado para el POS, este cobro se realiza según el nivel salarial del afiliado cotizante y se cancelado por el beneficiario, al momento de la prestación del servicio.
- **Cuotas Moderadoras:** Las Cuotas Moderadoras de las actividades contenidas en el Plan Obligatorio de Salud se cobran a todas las actividades de acuerdo con lo reglamentado para el POS, este cobro se hace según el nivel salarial del afiliado cotizante o beneficiario y se cancelada al momento de la prestación del servicio.
- **Descripción Quirúrgica:** Corresponde a la reseña de todos los aspectos médicos ocurridos como parte de un acto quirúrgico, que recopile los detalles de los procedimientos, llevados a cabo en el área de quirófanos, Debe contener con claridad el tipo de cirugía, la vía de abordaje, los cirujanos participantes, tipo de anestesia empleado, la hora de inicio y terminación, descripción detallada del procedimiento, las complicaciones y su manejo.
- **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 o servicios suministrados o prestados por el prestador, que debe cumplir los requisitos exigidos por la DIAN, dando cuenta de la transacción efectuada.
- **Fórmula Médica:** Es el documento legal por medio del cual los médicos legalmente capacitados prescriben los medicamentos al paciente para su dispensación por parte de la farmacia.
- **Hoja de Administración de Medicamentos:** Corresponde al reporte detallado del suministro de medicamentos a los pacientes hospitalizados, incluyendo el nombre, presentación, dosificación, vía, fecha y hora de administración.
- **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.
- **Hoja de Traslado:** Es el soporte de la transferencia, segura e informada de un paciente, desde un área o servicio a otro de acuerdo a los requerimiento del tratamiento o cuidado que precise.
- **Informe Patronal de Accidente de Trabajo (IPAT):** Formulario en el cual el empleador o su representante reporta un accidente de trabajo de un empleado, especificando las condiciones, características y descripción detallada en que se ha presentado dicho evento. Cuando no exista el

**NIT. 810.000.913-8**

**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**

**La Dorada - Caldas - Colombia**

**[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)**



- informe del evento diligenciado por el empleador o su representante, se deberá aceptar el reporte del mismo presentado por el trabajador, o
- por quien lo represente o a través de las personas interesadas, de acuerdo con lo dispuesto en el literal b) del artículo 25 del Decreto 2463 de 2001.
  - **Lista de Precios:** Documento que relaciona el precio al cual el prestador factura los medicamentos e insumos a la entidad responsable del pago. Se debe adjuntar a cada factura sólo cuando los medicamentos e insumos facturados no estén incluidos en el listado de precios anexo al acuerdo de voluntades, o en los casos de atención sin contrato.
  - **Odontograma:** Es la ficha gráfica del estado bucal de un paciente, y en la cual se van registrando los tratamientos odontológicos realizados. Aplica en todos los casos de atenciones odontológicas.
  - **Pagos Compartidos:** Como afiliado al Plan Primera Clase en la categoría **Privilegio**, usted tiene derecho a pagar sólo un pequeño porcentaje de algunos servicios de salud no contemplados en el Plan Obligatorio de Salud, este porcentaje es del 10% del valor total del servicio. Para la categoría **Superior** no se cancelan pagos compartidos y la EPS cubre la totalidad del servicio.
  - **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.
  - **Resultado de los exámenes de apoyo diagnóstico:** Reporte que el profesional responsable hace de los servicios de apoyo Diagnóstico prestados al usuario.

## 5. NORMATIVIDAD

- **Decreto 2357 de 1996:** Por medio del cual se reglamentan algunos aspectos del régimen subsidiado al SGSSS.
- **Decreto 2423 de 1996:** Por el cual se determina la nomenclatura y clasificación de los procedimientos médicos, quirúrgicos y hospitalarios del Manual Tarifario y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 3374 dic 2000 RIPS :** Por la cual se reglamentan los datos básicos que deben reportar los prestadores de servicios de salud y las entidades administradoras de planes de beneficios, sobre los servicios de salud prestados
- **Decreto 723 de 1997:** Relación entre Entidades territoriales, EPS e IPS.
- **Decreto 1001 de 1997 Artículo 17:** Facturación de las Empresas Comerciales del Estado Industrial.
- **Decreto 806 de 1998:** Por el cual se reglamenta la afiliación al régimen subsidiado.
- **Decreto 3990 de Octubre 17 de 2007:** Por el cual se reglamenta la Subcuenta del Seguro de Riesgos Catastróficos y Accidentes del Tránsito del Fondo de Solidaridad y Garantía, FOSYGA, se establecen las condiciones de operación del aseguramiento de los riesgos derivados de daños corporales causados a las personas en accidentes de tránsito, eventos catastróficos y terroristas, las condiciones generales del seguro de daños corporales causados a las personas en accidentes de tránsito, SOAT, y se dictan otras disposiciones.
- **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.
- **Resolución N° 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.

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040

La Dorada - Caldas - Colombia

[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)



- Anexo Técnico N°2. Informe de la atención inicial de urgencia por parte de la entidad prestadora de servicios (IPS)
- Anexo Técnico N°3. Solicitud de autorización de servicios posteriores a la atención de urgencias, por parte de la IPS
- Anexo Técnico N°4. Autorización de servicios de salud, por parte de la Aseguradora
- **Acuerdo 145 de 2009:** Por medio del cual se modifica la forma y condiciones de operación del Régimen Subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- **Acuerdo 27 de 11 de octubre de 2011:** Unificación del pos personas de 60 años y más.
- **Acuerdo 008 de 2009:** CRES Actualización POS-S y POS-C.
- **Acuerdo 011 de 2010:** Unificación POS-C y POS-S para niños entre 12 y 18 años.
- **Acuerdo 029 de la CRES de 2011:** Actualiza de manera integral el Plan Obligatorio de Salud POS y con la unificación de los regímenes, desde el 1 de julio de 2012 aplica a los afiliados tanto del régimen contributivo como de régimen subsidiado.
- **Acuerdo 032 de 2012:** Unificación del pos para la población de los 18 a los 59 años.
- **Resolución 5521 del 27 de diciembre de 2013:** Por el cual se define, aclara y actualiza integralmente el Plan Obligatorio de Salud POS.
- **Resolución 007 de 2013 de la ESE Hospital San Félix:** Por medio de la cual se definen las tarifas internas para el traslado en ambulancia local e intermunicipal.

## 6. COBERTURA POS

El POS Plan Obligatorio de Salud, incluye los siguientes servicios:

- Urgencias de cualquier orden, es decir, necesidades que requieren atención inmediata.
- Consulta médica general y especializada en cualquiera de las áreas de la Medicina.
- Consulta y tratamientos odontológicos
- Exámenes de laboratorio y Rayos X.
- Hospitalización y cirugía en todos los casos en que se requiera.
- Consulta médica, y otras complementarias: psicología, optometría y terapias.
- Medicamentos esenciales en su denominación genérica.
- Atención integral durante la maternidad, el parto y al recién nacido.
- Estos servicios de atención que le garantiza el POS cubren las necesidades de salud de los colombianos, incluida la atención de enfermedades graves como SIDA y Cáncer.

Ciertos tratamientos con fines estéticos están excluidos del POS. Algunos son:

- Cirugía estética con fines de embellecimiento.
- Tratamientos nutricionales con fines estéticos.
- Tratamiento de várices con fines estéticos.
- Curas del sueño.
- Tratamiento o medicamentos experimentales.

### 6.1 REQUISITOS

**NIT. 810.000.913-8**  
**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**  
**La Dorada - Caldas - Colombia**  
**[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)**

El paciente debe presentar al momento de la prestación de servicios de salud contemplado en la Resolución 3047 de 2008. Son los siguiente:

- Factura o documento equivalente.
- Detalle de cargos. En el caso de que la factura no lo detalle.
- Autorización. Si aplica.
- Comprobante de recibido del usuario.
- Orden y/o fórmula médica. Aplica cuando no se requiere la autorización de acuerdo con lo establecido en el acuerdo de voluntades
- Recibo de pago compartido. No se requiere en caso de que a la entidad responsable del pago sólo se le facture el valor a pagar por ella.

## 6.2 CUOTAS MODERADORA Y COPAGOS

Es de aclarar que tanto cotizantes como beneficiarios deben cancelar Cuotas Moderadora en la atención ambulatoria de servicios de salud, de acuerdo al nivel salarial, y según pautas del **ACUERDO 260/2004**.

RANGO	NIVEL DE INGRESOS	CUOTA MODERADORA
A	Ingresos inferiores a 2 SMMLV – 11.7 %	\$ 2.500
B	Ingresos entre 2 y 5 SMMLV – 46.1 %	\$ 9.500
C	Ingresos superiores a 5 SMMLV – 121.5 %	\$ 25.000

## 6.3 SERVICIOS SUJETOS AL COBRO CUOTAS MODERADORAS

Para el Acuerdo 260 de 2004 del CNSSS artículo 6º, son las siguientes:

- Consulta externa médica, odontológica, paramédica y de medicina alternativa aceptada.
- Consulta externa por médico especialista.
- Fórmula de medicamentos para tratamientos ambulatorios.
- Exámenes de diagnóstico por laboratorio clínico, ordenados en forma ambulatoria y que no requieran autorización adicional a la del médico tratante.
- Exámenes de apoyo diagnóstico por imagenología, ordenados en forma ambulatoria y que no requieran autorización adicional a la del médico tratante.
- Atención en el servicio de urgencias única y exclusivamente cuando la utilización de estos servicios no obedezca, a juicio de un profesional de la salud autorizado, a
- problemas que comprometan la vida o funcionalidad de la persona o que requieran la protección inmediata con servicios de salud.

Las Cuotas Moderadoras se pagarán al momento de utilización de cada uno de los servicios, en forma independiente.

El copago solo aplican en la atención Hospitalaria y aplica solo para beneficiarios, el cotizante no cancela, copago:



RANGO	NIVEL DE INGRESOS	% POR EVENTO	LÍMITE POR EVENTO	VALOR MÁX. POR AÑO
A	Ingresos inferiores a 2 SMMLV	11.5	\$ 176.792	\$ 354.200
B	Ingresos entre 2 y 5 SMMLV	17.3	\$ 708.400	\$ 1.416.800
C	Ingresos superiores a 5 SMMLV	23.0	\$ 1.416.800	\$ 2.833.600

#### 6.4 SERVICIOS SUJETOS AL COBRO DE COPAGOS

Para el Acuerdo 260 de 2004 del CNSSS artículo 7º, se aplicará el cobro a los beneficiarios de todos los servicios contenidos en el Plan Obligatorio en Salud. POS.

La atención con cualquier servicio, actividad, procedimiento e intervención incluido en el POS será gratuita y no habrá lugar al cobro de Copago, para las siguientes poblaciones:

- Niños durante el primer año de vida.
- Población con clasificación UNO mediante encuesta SISBEN (cualquier edad).
- Poblaciones especiales que se identifiquen mediante instrumentos diferentes al SISBEN, tales como listados censales u otros, siempre y cuando presenten condiciones de pobreza similares a las del nivel UNO del SISBEN tales como:
  - Población infantil abandonada mayor de un año.
  - Población indigente.
  - Población en condiciones de desplazamiento forzado.
  - Población indígena.
  - Población desmovilizada.
  - Personas de la tercera edad en protección de ancianatos en instituciones de asistencia social.
  - Población rural migratoria.
  - Población ROM.
- El núcleo familiar de la población desmovilizada una vez identificado mediante la encuesta SISBEN, no será sujeto del cobro de copagos siempre y cuando se clasifique en el nivel UNO del SISBEN.

La atención será gratuita y no habrá lugar al cobro de Copagos para cualquier población de cualquier edad y condición socio-económica, en los siguientes servicios:

- Control prenatal, la atención del parto y sus complicaciones.
- Servicios de promoción y prevención.
- Programas de control en atención materno infantil.
- Programas de control en atención de las enfermedades transmisibles.
- Enfermedades catastróficas o de alto costo.
- La atención de urgencias.
- La consulta médica, odontológica y consulta por otras disciplinas no médicas, exámenes de laboratorio, imagenología, despacho de medicamentos cubiertos en el POS-S y consulta de urgencia.

**NIT. 810.000.913-8**

**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**

**La Dorada - Caldas - Colombia**

**[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)**

- Prescripciones regulares dentro de un programa de atención integral de patologías.


A las personas con discapacidad mental se deberá dar aplicación a lo establecido en el artículo 12 de la Ley 1306 de 2009.

Para el efecto, el prestador de servicios de salud deberá verificar la identificación del usuario en la base de datos provista por los responsables del pago (FOSYGA, SISPRO, Gobernación de Caldas, DNP, y las diferentes bases de datos de las diferentes Aseguradoras, la cual deberá cumplir con lo previsto en el Parágrafo 1 del Artículo 44 de la Ley 1122 de 2007).

No se deben solicitar copias de los documentos como lo indica el decreto 4747 de 2007. "No podrán exigirse al usuario copias, fotocopias o autenticaciones de ningún documento" excepto que el acuerdo de voluntades de un contrato lo solicite al momento de radicar la facturación.

- El cobro de los servicios de salud, tendrá como referencia para el cobro el Manual Tarifario SOAT Decreto 2423 (31 de diciembre de 1996). Según acuerdo de voluntades
- celebrado entre la EPS y la IPS las tarifas acordadas pueden ser, Tarifa SOAT Plena o con un porcentaje de descuento.

## 7. PROCESO DE FACTURACIÓN

 <p><i>Hospital San Félix</i> E. S. E. LA DORADA - CALDAS</p>		<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>  <b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		FACTURACION
			<b>CÓDIGO DEL PROCESO</b>		GF-FAC
			<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b>	<b>DE</b>	JULIO DE 2015
			<b>APROBADO POR:</b>		GERENCIA
<b>QUÉ</b>	<b>QUIÉN</b>	<b>CUÁNDO</b>	<b>CÓMO</b>	<b>DÓNDE</b>	<b>PARA QUÉ</b>
Identificación y verificación de derechos	Auxiliar de Facturación	En el momento que el usuario solicite el servicio	De acuerdo al procedimiento GF-FAC- 01	Puesto de facturación de Urgencias o C. Externa	Determinar a que aseguradora está afiliado el usuario y si está activo en el momento que requiere la atención
Admisión	Auxiliar de Facturación	No existen datos del usuario en el sistema	De acuerdo al procedimiento GF-FAC- 02	Puesto de facturación de Urgencias o C. Externa	Al usuario se le pueda abrir Historia y clínica y ordenar procedimientos

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040

La Dorada - Caldas - Colombia


[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)



Reportar atención inicial de urgencias y servicios posteriores	Auxiliar de Facturación	Cuando al usuario se le han ordenado procedimientos	De acuerdo al procedimiento GF-FAC-03 (Formato 2 y 3 de la resolución 3047 de 2007)	facturación de Urgencias	La entidad aseguradora tenga conocimiento del ingreso de su afiliado al servicio de urgencias y emita la autorización respectiva Anexo 4 resolución 3047 de 2007
Liquidar servicios	Auxiliar de Facturación	Después de que se le hayan cargado servicios	De acuerdo al procedimiento GF-FAC- 04 GF-FAC- 05 GF-FAC- 06 GF-FAC- 07 GF-FAC- 08	Distintos puntos de facturación	El cobro respectivo de servicios con cargo a la aseguradora a la que este afiliado.
Relacionar y Entregar cuentas a Auditoría de cuentas	Auxiliar de Facturación	Al terminar el turno	De acuerdo al procedimiento GF-FAC--09	Punto de facturación	Para que sean debidamente auditadas
Revisión cuentas de cobro	Auditor asignado	El facturador entregue la relación diaria de los facturado	De acuerdo al procedimiento GF-FAC-10	Oficina Auditoría de cuentas	Separar la cuentas que presentan errores
Entrega de cuentas revisadas a Central de cuentas	Auditor asignado	El auditor entregue las cuentas libres de errores	De acuerdo al procedimiento GF-FAC-11	Oficina Auditoría de cuentas	Para llevar un registro de cuentas o bitácora
Clasificar y enviar cuentas de cobro a Eps	Auxiliar de facturación (Armadores de cuentas)	Se tengan todas las cuentas revisadas	De acuerdo al procedimiento GF-FAC-12	Oficina Armado de cuentas	Ser enviadas a cobro a la respectiva aseguradora
Radicación y relación de cuentas para cartera	Auxiliar de facturación (Armadores de cuentas)	Se reciban las cuentas radicadas y debidamente selladas por la Entidad	De acuerdo al procedimiento GF-FAC-13	Oficina Armado de cuentas	Para que cartera pueda hacer la trazabilidad de la factura y efectuar el respectivo cobro a la Aseguradora

## 7.1 PROCESO FUNCIONAL DE URGENCIAS

**NIT. 810.000.913-8**  
**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**  
**La Dorada - Caldas - Colombia**  
[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)

QUÉ		QUIÉN	CUÁNDO	CÓMO	DÓNDE	PARA QUÉ
 Hospital San Félix E. S. E. LA DORADA - CALDAS		<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>  <b>UNIDAD FUNCIONAL</b> <b>SERVICIO DE URGENCIAS</b>		<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		FACTURACION-URGENCIAS
				<b>CÓDIGO DEL PROCESO</b>		GF-FAC
				<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>		JULIO DE 2015
				<b>APROBADO POR:</b>		GERENCIA
<i>Identificación y Verificación de derechos</i>		Auxiliar de Facturación	Al ingreso del usuario al servicio de urgencias el	De acuerdo a los procedimientos GF-FAC-01 GF-FAC-02	Admisiones	Buscar al usuario en el sistema, actualizar datos o crearlo en el caso de no encontrarse. Identificar Aseguradora responsable de la atención.
Triage		Personal Médico	Después de comprobar derechos y de admisionar	Protocolos de urgencias	Consultorio de triage	Clasificar de acuerdo a la patología que presente el usuario en Triage 2 o 3 para consulta prioritaria y triage 4 y 5, para consulta en la Eps a la que esta afiliado el usuario
Atención médica		Medico de turno	Después del triage	Abrir historia clínica	Consultorio de Urgencias	Ordenar procedimientos
Ordenar procedimientos		Medico tratante	Se realice la atención inicial	Ordenes de procedimiento	Software sistema	La auxiliar de enfermería las ejecute

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040

La Dorada - Caldas - Colombia

[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)



Reportar la urgencia	Auxiliar de Facturación Anexos	Cuando el médico haga la respectiva ordenación.	De acuerdo a los procedimientos GF-FAC-UR-03	Area de facturación servicio de Urgencias	La entidad aseguradora tenga conocimiento del ingreso de su afiliado al servicio de urgencias, y genere código de atención.
Imprimir ordenes de servicios	Auxiliar de Enfermería	Posterior a la atención inicial	Interpretando órdenes por usuario	Sala de procedimientos	Realización de procedimientos según protocolos de enfermería.
Revalorar	Medico consultorio	Resultado de paraclínicos y medicamentos aplicados	Revisando resultados para definir conducta a seguir	Consultorio de urgencias	Definir egreso o emitir orden de hospitalización.
Reportar servicios adicionales a la atención inicial de urgencias	Auxiliar de Facturación Anexos	De acuerdo a conducta definida por el médico	De acuerdo a los procedimientos GF-FAC-UR-03	Área de facturación servicio de Urgencias	Solicitar a la aseguradora el código de autorización para la atención posterior.
Cargar servicios	Auxiliar de Enfermería	Cuando el médico hace la ordenación	De acuerdo a protocolos de enfermería.	Área de procedimientos de Enfermería	En el momento en que se ejecuten las ordenes médicas.
liquidar servicios	Auxiliar de Facturación	Al egreso del usuario del servicio	De acuerdo a los procedimientos GF-FAC-UR-04	Área de facturación servicio de Urgencias	Obtener la cuenta de cobro por los servicios prestados y hacer efectivo el cobro de copago si es el caso.

#### DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES ÁREA DE FACTURACIÓN ESE HOSPITAL SAN FÉLIX

El proceso de facturación de La Ese Hospital San Félix, se realiza mediante 4 grandes subprocesos, como son:

- Liquidación de servicios
- Auditoría administrativa de cuentas
- Armado cuentas
- Radicación de cuentas

NIT. 810.000.913-8  
Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040  
La Dorada - Caldas - Colombia  
[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)

## LIQUIDACIÓN DE SERVICIOS

Es el registro, valorización y liquidación de los procedimientos, actividades y consumos prestados a un paciente hospitalario o ambulatorio, para efectos de cobro.

Se cuenta para llevar a cabo este subproceso con personal de facturación distribuido en las distintas áreas: Consulta Externa, urgencias, Hospitalización, Quirófanos y Centro de Salud Ferias.

## ACTIVIDADES DE LOS FACTURADORES LIQUIDADORES

- Identificar el paciente y verificar derechos con base en el carné y el documento de identidad que presenta el usuario, observando autenticidad y vigencia.
- Consultar en las bases de datos del FOSYGA o en las que envía la respectiva EPS y en las páginas Web respectivas.
- Tener un listado actualizado de las direcciones y páginas web de todas las Eps, a las cuales se les presta servicios.
- Informar a la EPS o en general al Pagador del Sistema el ingreso del paciente por urgencias, diligenciar anexo técnico N° 2 (Res. 3047).
- Admisión del usuario en el sistema con base en los datos presentados.
- Agendar al usuario que solicite cita para consulta o procedimiento.
- Cargar todos los servicios prestados al usuario con base en lo que prescribe el médico tratante y lo que efectúe el personal de enfermería.
- Diligenciar anexo técnico N°3 (Res. 3047), para prestación de servicios adicionales posterior a la atención de urgencias.
- Verificar con el personal de enfermería si están cargados todos los medicamentos e insumos suministrados al usuario, antes de proceder a la liquidación total de la cuenta.
- Alertar al personal médico con historias clínicas abiertas, para pacientes con egreso hospitalario.
- Elaborar en el sistema los formatos adecuados, en atenciones, por accidentes de tránsito (furips).
- Revisar diariamente, todos los servicios que están pendientes por facturar y que en el sistema se presentan como liquidaciones sin facturar.
- Generar la respectiva liquidación y factura de venta, después de prestado el servicio, para evitar liquidaciones en preliminar.
- Recaudar copagos y entregar diariamente a tesorería, después de terminado el turno.
- Anexar a cada cuenta de cobro los soportes respectivos (hoja de atención de urgencias, epicrisis, resultado de ayudas diagnósticas, hoja de tratamiento, hoja de remisión de pacientes, formato de traslado en ambulancia, anexo técnico N° 4 (Res. 3047), o en su defecto copia del anexo técnico

**NIT. 810.000.913-8**

**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**

**La Dorada - Caldas - Colombia**

**[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)**



Nº3 y demás soportes según lo exige la norma y el contrato que se tenga.

- Liquidar la cuenta del paciente, siempre y cuando esté la historia clínica cerrada.
- Imprimir la respectiva factura de venta firmarla y hacerla firmar del usuario.
- Clasificar las facturas por empresa y entregarlas con su respectivo reporte (del sistema), a Auditoría administrativa, para la respectiva revisión, después de terminado el turno.
- Corregir oportunamente las facturas que han sido auditadas, en un plazo no mayor a dos días.
- Liquidar servicios prestados a usuarios en puestos de salud, que no estén sistematizados
- Informar a sistemas las fallas presentadas con el software.
- Responder por las cuentas de cobro que facture, en su respectivo turno.
- Velar porque todo servicio prestado sea facturado.
- Realizar las actividades propias del proceso de facturación según su disponibilidad de tiempo.
- Cumplir cabalmente con el turno asignado.
- Presentar en los primeros cinco días del mes el comprobante de pago de seguridad social y riesgos laborales.
- Reportar todos los días las admisiones en el servicio de urgencias y verificar que los usuarios fueron atendidos, o se le estén prestando servicios.
- realizar en las horas de la noche y en la madrugada la semaforización de los pacientes en el servicio de urgencias.
- Asistir a las reuniones informativas y a las capacitaciones

#### **AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DE CUENTAS**

Es la revisión detallada de las cuentas de cobro, que se generen diariamente en los distintos puntos de facturación, para detectar los posibles errores y la corrección oportuna de los mismos.

Se Cuenta para la revisoría administrativa de cuentas, con personal que realiza esta actividad, tanto de planta, como de contrato, se realiza diariamente, distribuida para los distintas puntos de facturación.

#### **ACTIVIDADES DE LOS AUDITORES ADMINISTRATIVOS DE CUENTAS**

- Revisión diaria de facturas, y retroalimentarlas en los errores.
- *Evaluar que los servicios prestados a los Usuarios estén amparados contractualmente, y que puedan ser cobrados al Asegurador. Por ello, debe haber un control permanente en los contratos.*
- Comprobar que efectivamente el usuario tiene el derecho contractual a recibir el servicio prestado.
- Relacionar la identificación del usuario, con el régimen al que pertenece, el plan de beneficios a que tiene derecho, vigencia de la relación contractual, disponibilidad presupuestal, y que los tipos de servicio objeto del cobro estén acordados y amparados en el contrato de prestación de servicios.

**NIT. 810.000.913-8**

**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**

**La Dorada - Caldas - Colombia**

**[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)**

- Comprobar que los servicios que el Usuario recibió hayan sido los que efectivamente necesitaba, de acuerdo al estado clínico en que se encontraba y al diagnóstico que se le efectuó.
- Evaluar desde la calidad del diligenciamiento de los registros de atención. Si un servicio o producto no está registrado, soportado y justificado en la historia clínica, para que se haga efectivo el cobro.
- Verificar que los servicios facturados hayan sido efectivamente prestados y recibidos por el Usuario.
- Verificar en cantidad y calidad que los servicios y productos facturados hayan sido efectivamente suministrados al usuario, mediante comprobación en las notas de cargo de servicios e insumos, respaldadas en las descripciones quirúrgicas, hojas de anestesia, medicamentos, insumos, informes de apoyo diagnóstico, notas de valoraciones, interconsultas, evoluciones etc).
- Verificar que el monto del servicio facturado esté de acuerdo a las tarifas acordadas.
- Verificar la exactitud en el cobro a los afiliados y beneficiarios de las cuotas moderadoras y copagos reglamentados por el CNSSS, cuando contractualmente acuerdan que el prestador sea quien efectúe estos recaudos.
- Verificar que las facturas de cobro presentadas por los Prestadores de Servicios de Salud correspondan a las normas tarifarias o a los acuerdos contractuales estipulados.
- Identificar los problemas existentes, que motivan las glosas.
- Examinar con los responsables técnico-científicos y administrativos, los costos y consecuencias de la inadecuada facturación, sobre las finanzas de la Empresa.
- Realizar auditoría administrativa de cuentas antes de que la factura sea radicada en la respectiva Eps.

#### **ARMADO DE CUENTAS**

Es la recopilación de facturas libres de errores, que se envían mensualmente para cobro a las diferentes Aseguradoras. Radicación en el Sistema y entrega de copias de radicado al área de cartera.

#### **ACTIVIDADES**

- Recibir la facturación realizada durante el período
- Clasificar por Eps y por tipo de atención
- Armar cada cuenta de cobro por ente responsable y por periodo
- Relacionar en informe impreso las facturas, para cobro al responsables de pago
- Generar y validar Rips, en las diferentes mallas validadoras, para detectar errores de estructura o de procedimiento.
- Corregir los distintos errores detectados hasta que pase exitosamente por la malla validadora
- Empacar y aforar las cajas que se envían para radicación a las distintas aseguradoras
- Entrega de cuentas al encargado de realizar la respectiva radicación en la Eps.
- Recibir copia de facturas radicadas.
- Radicación en el sistema de las facturas recibidas
- Generar Informe mensual de facturas radicadas por Eps
- Entregar a Cartera copia de facturas radicadas clasificadas por Eps, para gestión del cobro.

**NIT. 810.000.913-8**

**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**

**La Dorada - Caldas - Colombia**

**[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)**



## 8. ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

### 8.1 IDENTIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN DE DERECHOS

	DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
	<b>CÓDIGO:</b>	GF-FAC-01
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Identificación y Verificación de derechos
	<b>ACTUALIZACIÓN:</b>	JULIO DE 2015
	<b>APROBADO POR:</b>	GERENCIA
<b>OBJETO:</b> Determinar a qué aseguradora está afiliado el usuario y si está activo en el momento que solicite la atención		
<b>RESPONSABLE:</b> Auxiliar de Facturación		
<b>ALCANCE:</b> Desde que el usuario y/o acompañante solicita el servicio en urgencias o en Consulta Externa hasta que se comprueba el estado de afiliación, con una entidad aseguradora.		
ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Documento de Identidad Carnet de afiliación	Datos suministrados por el Usuario y /o acompañante. Página Web del Fosyga Bases de datos de Aseguradoras, Páginas Web de Aseguradoras.	Solicitud de servicios de salud por parte del usuario.
<b>EJECUCIÓN:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pregunte al usuario o al acompañante, por el documento de identidad y carné de afiliación si lo hubiere, para identificar la aseguradora a la que pertenece.</li> <li>2. Registre los datos anteriores en el sistema (software que se tiene).</li> <li>3. Si el usuario esta en el sistema, actualice datos, de lo contrario admisiónelo y digite los datos que el software requiera.</li> <li>4. Seguidamente Ingrese a la página web del FOSYGA (<a href="http://www.fosyga.gov.co">www.fosyga.gov.co</a>), en el link consulta - Base de Datos Única de Afiliados – Afiliados BDUA; en caso de que el usuario se encuentre inactivo, o la página se encuentre en actualización, verificar en las páginas web de la entidad aseguradora, o en la línea de atención gratuita, realice la búsqueda en las bases de datos suministradas mensualmente por las mismas. Si el paciente está activo, imprimir esta hoja, que debe ser anexada como soporte de la factura.</li> <li>5. Informe al usuario que espere para que el médico de triage le revise, usuario con triage 1 espera para ser llamado por el medico asignado. usuario con triage 3, direccionarlo para el consultorio de cita prioritaria. usuario con triage 4, direccionarlo a su Eps para que se le atienda la consulta como prioridad.</li> <li>6. Verifique con el carné de afiliación a que Eps debe reportar la urgencia.</li> <li>7. Envíe el soporte al área facturación, para el envío del anexo 2 de la 3047.</li> </ol>		

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040

La Dorada - Caldas - Colombia

[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)



**MATERIALES NECESARIOS:**

- Equipo de Cómputo con accesos a internet.
- software
- Impresora, Papelería
- Bases de datos para consulta
- Directorios paginas web, líneas 018000

**ADVERTENCIAS:**

- Es necesario saber el tipo de convenios que se tienen con las distintas Eps, para poder identificar la Eps a la que está afiliada el usuario.
- Se deben agotar recursos de afiliación, si el paciente no se encuentra afiliado a ninguna entidad y reside en la localidad, se reporta a Trabajo Social para que sea informado a la secretaría de salud del municipio, en caso contrario, se maneja como paciente sin seguridad social que debe recibir atención como particular.

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
Usuario con derechos de atención verificados	Usuario del servicio	Usuario y Aseguradora identificados

**REGISTROS:**

1. Comprobante de afiliación, Aseguradora responsable de la salud del usuario.

**6.2 ADMISIONAR AL USUARIO**

	DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
	<b>CÓDIGO:</b>	GF-FAC- 02
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Admisionar al usuario
	<b>ACTUALIZACIÓN:</b>	JULIO DE 2015
	<b>APROBADO POR:</b>	GERENCIA

**OBJETO:** Ingresar los datos del usuario al sistema

**RESPONSABLE:** Auxiliar de facturación

**ALCANCE:** Desde el momento que se presente el usuario a solicitar el servicio ya sea por urgencias o por consulta externa

ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Consulta de urgencias Consulta Externa	Usuario que solicita el servicio	Que los datos del usuario no se encuentran registrados en el sistema

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040

La Dorada - Caldas - Colombia

[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)



**EJECUCIÓN:** 1. Reciba la documentación del usuario y/o acudiente.  
 2. Ingrese al software que se tiene en facturación y realice el siguiente procedimiento:  
 3. Busque el modulo Gestión, ingrese al ítem Inscripción y Comprobación de derechos haga clic en la orden nuevo y digite el documento de identidad, ingrese los datos del usuario como son: nombres, apellidos , genero, fecha de nacimiento, nivel de escolaridad, estado civil, ocupación, nivel de escolaridad, cabeza de familia, seguridad social, tipo de convenio, tipo de usuario, categoría, lugar de residencia, teléfono, correo electrónico, datos del familiar o acompañante.  
 4. Guarde esta información, para que el sistema la conserve

**MATERIALES NECESARIOS:**

- Equipo de Cómputo
- Software de facturación.
- Impresora
- Papelería

**ADVERTENCIAS:**

- En el caso de encontrar los datos del usuario en el sistema, deberá actualizarlos.
- Para el servicio de urgencias, la admisión debe hacerse antes del triage

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
Usuario ingresado al sistema	Documentación del paciente	Documento de identidad e información suministrada por el mismo usuario y/o acudiente.

**REGISTROS:**

2. Admisión del paciente activa en el sistema.

**8.3 REPORTAR LA URGENCIA Y SERVICIOS POSTERIORES A LA ATENCIÓN DE URGENCIAS**

DATOS DEL PROCEDIMIENTO		
<b>CÓDIGO:</b>	GF-FAC-UR-03	
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Reportar a la Eps la urgencia y servicios posteriores a la atención inicial de urgencias.	
<b>ACTUALIZACIÓN:</b>	JULIO DE 2015	
<b>APROBADO POR:</b>	GERENCIA	
<b>OBJETO:</b> Informar a la Eps cuando el usuario se le preste la atención inicial de urgencias y los servicios posteriores a la atención inicial.		
<b>RESPONSABLE:</b> Auxiliar de facturación (Anexos)		
<b>ALCANCE:</b> Desde que el médico lo clasifica como triage I y II hasta que le definan una conducta.		
ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES

Atención de urgencias diligenciada	Médico de triage y médico de urgencias	Usuario que el médico clasifica como triage I y II
------------------------------------	--	--

**EJECUCIÓN:**

1. Reciba la comprobación de derechos del usuario, de parte del encargado de admisiones
2. Consulte la página Web, correo electrónico, o la línea 018000 si es del caso.
3. Registre en el Anexo 2 de la Resolución 3047 de 2007, los datos necesarios y el diagnóstico del usuario
4. Envíelo por pagina web o correo electrónico a la Eps responsable. Si no existiere ninguno de los anteriores repórtelo por la línea 018000 y reciba el código de la atención de urgencia.
5. Imprima soporte del código de atención de urgencias, cuando fuera enviado por la Eps para, anexarlo como soporte de la cuenta.
6. Registre en el Anexo 3 de la Resolución 3047 de 2007, los datos necesarios para solicitar autorización de los servicios posteriores a la atención inicial de urgencias.
7. Imprima el anexo 4 enviado por la Eps para que sirva de soporte a la cuenta de cobro
8. En el caso que no haya podido comunicarse con la Eps responsable, realice tres intentos e imprima evidencia de ello, para anexarlos como soporte de la cuenta
9. Informe de este hecho a la Dirección Territorial de salud de su localidad.

**MATERIALES NECESARIOS:**

- Hoja comprobación de derechos
- Computador
- Internet
- Teléfono- fax
- Directorio de Aseguradoras( paginas web, correo electrónico, línea 018000)

**ADVERTENCIAS:**

- Si el usuario está clasificado como triage III, o IV, no se reporta la urgencia
- El informe del ingreso de pacientes a urgencias, debe estar dentro de las 24 horas siguientes al inicio de la atención.
- Para atenciones posteriores, cuando se le haya definido conducta al usuario en el servicio de urgencias

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
Usuario clasificado y atendido	Usuario	Usuario atendido y reportado anexo 2 y 3 Res 3047

**REGISTROS:**

3. Anexo 2 y 3 de la Resolución 3047
4. Tres intentos fallidos de comunicación con la Eps,
5. Código de atención de urgencias
6. Anexo 4 de la Res. 3047 enviado por la Eps.

**NIT. 810.000.913-8**

**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**

**La Dorada - Caldas - Colombia**

**[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)**



## 6.2 ADMISIONAR AL USUARIO

DATOS DEL PROCEDIMIENTO		
	<b>CÓDIGO:</b>	GF-FAC- 02
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Admisionar al usuario
	<b>ACTUALIZACIÓN:</b>	JULIO DE 2015
	<b>APROBADO POR:</b>	GERENCIA
<b>OBJETO:</b> Ingresar los datos del usuario al sistema		
<b>RESPONSABLE:</b> Auxiliar de facturación		
<b>ALCANCE:</b> Desde el momento que se presente el usuario a solicitar el servicio ya sea por urgencias o por consulta externa		
ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Consulta de urgencias Consulta Externa	Usuario que solicita el servicio	Que los datos del usuario no se encuentran registrados en el sistema
<b>EJECUCIÓN:</b> 1. Reciba la documentación del usuario y/o acudiente. 2. Ingrese al software que se tiene en facturación y realice el siguiente procedimiento: 3. Busque el modulo <u>Gestión</u> , ingrese al ítem <u>Inscripción y Comprobación de derechos</u> haga clic en la orden <u>nuevo</u> y digite el documento de identidad, ingrese los datos del usuario como son: nombres, apellidos , genero, fecha de nacimiento, nivel de escolaridad, estado civil, ocupación, nivel de escolaridad, cabeza de familia, seguridad social, tipo de convenio, tipo de usuario, categoría, lugar de residencia, teléfono, correo electrónico, datos del familiar o acompañante. 4. Guarde esta información, para que el sistema la conserve		
<b>MATERIALES NECESARIOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo de Cómputo</li> <li>▪ Software de facturación.</li> <li>▪ Impresora</li> <li>▪ Papelería</li> </ul>		
<b>ADVERTENCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el caso de encontrar los datos del usuario en el sistema, deberá actualizarlos.</li> <li>• Para el servicio de urgencias, la admisión debe hacerse antes del triage</li> </ul>		
SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
Usuario ingresado al sistema	Documentación del paciente	Documento de identidad e información suministrada por el mismo usuario y/o acudiente.



**REGISTROS:**

7. Admisión del paciente activa en el sistema.

**8.3 REPORTAR LA URGENCIA Y SERVICIOS POSTERIORES A LA ATENCIÓN DE URGENCIAS**

DATOS DEL PROCEDIMIENTO		
<b>CÓDIGO:</b>	GF-FAC-UR-03	
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Reportar a la Eps la urgencia y servicios posteriores a la atención inicial de urgencias.	
<b>ACTUALIZACIÓN:</b>	JULIO DE 2015	
<b>APROBADO POR:</b>	GERENCIA	
<b>OBJETO:</b> Informar a la Eps cuando el usuario se le preste la atención inicial de urgencias y los servicios posteriores a la atención inicial.		
<b>RESPONSABLE:</b> Auxiliar de facturación (Anexos)		
<b>ALCANCE:</b> Desde que el médico lo clasifica como triage I y II hasta que le definan una conducta.		
ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Atención de urgencias diligenciada	Médico de triage y médico de urgencias	Usuario que el médico clasifica como triage I y II
<b>EJECUCIÓN:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reciba la comprobación de derechos del usuario, de parte del encargado de admisiones</li> <li>2. Consulte la página Web, correo electrónico, o la línea 018000 si es del caso.</li> <li>3. Registre en el Anexo 2 de la Resolución 3047 de 2007, los datos necesarios y el diagnóstico del usuario</li> <li>4. Envíelo por pagina web o correo electrónico a la Eps responsable. Si no existiere ninguno de los anteriores repórtelo por la línea 018000 y reciba el código de la atención de urgencia.</li> <li>5. Imprima soporte del código de atención de urgencias, cuando fuera enviado por la Eps para, anexarlo como soporte de la cuenta.</li> <li>6. Registre en el Anexo 3 de la Resolución 3047 de 2007, los datos necesarios para solicitar autorización de los servicios posteriores a la atención inicial de urgencias.</li> <li>7. Imprima el anexo 4 enviado por la Eps para que sirva de soporte a la cuenta de cobro</li> <li>8. En el caso que no haya podido comunicarse con la Eps responsable, realice tres intentos e imprima evidencia de ello, para anexarlos como soporte de la cuenta</li> <li>9. Informe de este hecho a la Dirección Territorial de salud de su localidad.</li> </ol>		

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040

La Dorada - Caldas - Colombia

[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)



**MATERIALES NECESARIOS:**

- Hoja comprobación de derechos
- Computador
- Internet
- Teléfono- fax
- Directorio de Aseguradoras( paginas web, correo electrónico, línea 018000)

**ADVERTENCIAS:**


- Si el usuario está clasificado como triage III, o IV, no se reporta la urgencia
- El informe del ingreso de pacientes a urgencias, debe estar dentro de las 24 horas siguientes al inicio de la atención.
- Para atenciones posteriores, cuando se le haya definido conducta al usuario en el servicio de urgencias

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
Usuario clasificado y atendido	Usuario	Usuario atendido y reportado anexo 2 y 3 Res 3047

**REGISTROS:**

8. Anexo 2 y 3 de la Resolución 3047
9. Tres intentos fallidos de comunicación con la Eps,
10. Código de atención de urgencias
11. Anexo 4 de la Res. 3047 enviado por la Eps.

**8.4 FACTURAR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL ÁREA DE URGENCIAS**

 <p><b>Hospital San Félix</b> E. S. E. LA DORADA - CALDAS</p>	DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
	<b>CÓDIGO:</b>	GF-FAC-UR-04
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Facturar los servicios prestados en el área de urgencias
	<b>ACTUALIZACIÓN:</b>	JULIO DE 2015
	<b>APROBADO POR:</b>	GERENCIA

**OBJETO:** Liquidar todos los procedimientos ordenados por el médico y cargados por el personal de Enfermería a usuarios que ingresen por el servicio de urgencias

**RESPONSABLE:** Facturador y/o cajero

**ALCANCE:** Desde que el usuario le ordenan y cargan servicios, hasta su egreso

ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
----------	-------------	-------------



ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Ordenes de servicio generadas por el médico tratante	Centros de costo donde se le preste servicios al usuario, laboratorio, imagenología, terapias, sala de procedimientos, farmacia, etc.	Usuario con servicios efectivamente prestados y cargados en el sistema

**EJECUCIÓN:**

1. Ingrese al sistema al modulo gestión liquidación servicios.
2. Digite el documento de identidad, el programa subirá todos los datos del usuario.
3. Verifique que los datos de la admisión, coincidan con la Eps a la pertenece el usuario.
4. Marque uno a uno los servicios que han sido prestados al usuario, durante su estadía.
5. Cargue la información, verifique copago cuando de lugar al cobro
6. Guarde la información, busque la orden Liquidar
7. Imprima la factura cuando el convenio lo exija, original y dos copias
8. Entregue factura al usuario para la firma, como prueba de que el servicio ha sido prestado
9. Recauda copago, y genere recibo de caja para tesorería
10. Entregar hoja de egreso al usuario, para que la pueda presentar en portería

**MATERIALES NECESARIOS:**

- Equipo de computo
- Software de facturación
- Impresora, papel, toner

**ADVERTENCIAS:**

- El usuario al momento del egreso debe tener todos los servicios cargados
- La historia clínica del paciente debe estar cerrada.
- En los casos de remisión se deja la cuenta en preliminar es decir no se liquida, debido a que la auxiliar de viaje debe hacer devolución de medicamentos e insumos, y solo en ese momento se debe cerrar la historia clínica y hacer efectivo la liquidación de los servicios, con la factura de venta.
- No olvidar exigir la copia de la bitácora, en caso de remisión, para anexarla como soporte.

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario con una cuenta liquidada e impresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultorio médico, centros de costo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario al cual se le han cargado y liquidado servicios en el área de urgencias.</li> </ul>

**REGISTROS:**

12. Relación de servicios cargados, liquidados e impresos en una factura de venta.

**8.5 FACTURAR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA**

 <p><b>Hospital San Félix</b> E. S. E. LA DORADA - CALDAS</p>	DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
	<b>CÓDIGO:</b>	GF-FAC-CE-05
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Facturar los servicios prestados en el área de Consulta Externa

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040

La Dorada - Caldas - Colombia

[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)



	<b>ACTUALIZACIÓN:</b>	JULIO DE 2015
	<b>APROBADO POR:</b>	GERENCIA

**OBJETO:** Liquidar servicios a usuarios de agenda médica y procedimientos ordenados posterior a la consulta

**RESPONSABLE:** Facturador y/o cajero

**ALCANCE:** Desde que el usuario presenta la orden de prestación del servicio hasta la liquidación del mismo.

ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Ordenes de servicio generadas por el médico general o especialista, u odontólogo.	Usuarios con solicitud de servicios médicos , odontológicos, de apoyo diagnóstico y terapéutico	Usuario con registro de agenda médica u odontológica, o con orden de solicitud de servicios

**EJECUCIÓN:**

1. Salude amablemente al usuario
2. Revise la orden de servicio, verifique que el servicio se preste en la Ips
3. Si el servicio que se va a prestar, necesita autorización, verifique que esté dirigida a la Ips, de lo contrario exija la autorización para que esta se pueda anexar como soporte de la factura.
4. Para el caso de liquidación de consulta, ingrese al modulo de citas médicas, verifique que el usuario tenga una cita, con consultorio y médico asignado.
5. Para el caso de liquidación de servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico, exija la orden del servicio.
6. Solicite el documento de identidad del usuario, ingrese al sistema y liquide la consulta o servicio de apoyo diagnóstico o terapéutico.
7. Imprima la factura en original y dos copias y hágala firmar del usuario.
8. Recaude el copago o cuota moderadora, de acuerdo con su clasificación, cuando el servicio lo amerite, genere recibo de caja.
9. Con el servicio liquidado, para el caso de consulta el usuario se dirige al consultorio médico, en el sistema el profesional podrá abrir la Historia Clínica, y proceder a la atención del usuario.
10. Para el caso de que el paciente requiera la realización de procedimientos de apoyo diagnóstico o terapéutico, el usuario se dirige al respectivo servicio con la orden del servicio, para que se le realice el procedimiento solicitado.
11. Una vez obtenido el resultado, se le entrega al usuario. Este reporte debe quedar en el software para que sirva como soporte de la factura de venta.

**MATERIALES NECESARIOS:**

- Orden de servicio
- Autorización vigente
- Equipo de computo
- Software de facturación
- Papel
- Impresora

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040

La Dorada - Caldas - Colombia

[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)




ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
<b>ADVERTENCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revise que la orden de servicio esté generada por Ips Hospital San Félix u otra Ips, con la que se tenga convenio vigente.</li> <li>▪ Revise que la autorización esté vigente y este asignada a la Ips Hospital San Félix</li> <li>▪ Revise que el servicio que va a liquidar tenga un contrato vigente</li> <li>• En el caso de que el usuario deba pagar copago o cuota moderadora, no liquidar el servicio hasta no recibir el dinero.</li> </ul>		

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
Usuario con una cuenta liquidada e impresa	Usuarios con ordenes de servicios	Usuario al cual se le ha liquidado un servicio y se le ha recaudado un copago o cuota moderadora,

**REGISTROS:**

13. Liquidación o factura de venta con registro de servicios prestados

**8.6 FACTURAR SERVICIOS PRESTADOS EN EL ÁREA DE FARMACIA**

	DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
	<b>CÓDIGO:</b>	GF-FAC-CE-06
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Facturar los servicios prestados en el área de Farmacia
	<b>ACTUALIZACIÓN:</b>	JULIO DE 2015
	<b>APROBADO POR:</b>	GERENCIA

**OBJETO:** Liquidar las formulas médicas solicitadas ambulatoriamente

**RESPONSABLE:** Auxiliar de Farmacia

**ALCANCE:** Desde que el usuario presenta la formula, hasta el despacho de la misma.

ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Formula médica expedida por el médico tratante.	Servicio de Farmacia	Usuario con comprobación de derechos para el despacho del medicamento o insumo.

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040

La Dorada - Caldas - Colombia

[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)



**EJECUCIÓN:**

1. Salude amablemente al usuario
2. Reciba la formula o la orden de solicitud de insumos, para procedimientos ambulatorios.
3. Ingrese al sistema y cargue los medicamentos o suministros, a despachar.
4. Liquide los servicios.
5. Imprima la factura si es el caso en original y dos copias y hágala firmar del usuario.
6. Entregue los medicamentos o suministros, junto con la copia de la fórmula o solicitud de insumos.
7. Soporte la factura de venta según la norma

**MATERIALES NECESARIOS:**

- Orden de solicitud de suministros
- Formula
- Autorización
- Equipo de computo
- Software de facturación

**ADVERTENCIAS:**


- Compruebe que el servicio pueda prestarse al usuario.
- Revise que la formula o solicitud de servicio, este generada en la Ese Hospital San Félix, de lo contrario exija autorización
- Revise que el servicio que va a liquidar tenga un contrato vigente

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
Usuario con formula de medicamentos despachados	Usuarios con formulas u órdenes de suministros	Usuario con comprobación de derechos o con autorización

**REGISTROS:**

1. Liquidación de formula o suministros

**8.7 FACTURAR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN**

 <p><b>Hospital San Félix</b> E. S. E. LA DORADA - CALDAS</p>	DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
	<b>CÓDIGO:</b>	GF-FAC-HOSP-07
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Facturar los servicios prestados en el área de Hospitalización
	<b>ACTUALIZACIÓN:</b>	JULIO DE 2015
	<b>APROBADO POR:</b>	GERENCIA

**OBJETO:** Liquidar todos los procedimientos ordenados al usuario remitido del servicio de urgencias, o por ser paciente de consulta externa el cual ingresa para cirugía programada, o para tratamiento médico hospitalario

**RESPONSABLE:** Facturador y/o cajero

**ALCANCE:** Desde su remisión del servicio de urgencias, hasta su egreso hospitalario

ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Ordenes de servicios generados por el médico general o especialista tratante.	Centros de costo donde le carguen servicios al usuario, urgencias, laboratorio, imagenología, farmacia, terapias Quirófanos etc.	Usuario admisionado en el servicio de urgencias o ambulatoriamente que ingresa, al área de hospitalización

**EJECUCIÓN:**

1. Usuario remitido al área de de hospitalización, con un numero de cama asignado, con este procedimiento se da autorización de ingreso al respectivo servicio.
2. Cargar todos los procedimientos y consumos realizados en urgencias
3. Usuario que ingresa ambulatoriamente al servicio de hospitalización debe traer la orden de hospitalización expedida por el médico tratante, y demás documentos exigidos para su admisión y apertura de historia clínica.
4. Verifique que los datos de la admisión, coincidan con la Eps a la pertenece el usuario.
5. Revise que todos los procedimientos e insumos realizados al usuario desde su ingreso, estén cargados
6. Marque en el software, todos los procedimientos prestados como son: valoraciones, interconsultas, servicios de apoyo Diagnóstico y Terapéutico, procedimientos quirúrgicos, medicamentos e insumos, traslado de ambulancia etc.
7. Verifique si el usuario debe pagar copago, y que este valor se refleje en la factura
8. Busque en el software la orden guardar, liquide los cargos
9. Imprima la factura de venta, con el número de copias que indique el convenio, haga firmar al usuario o acudiente original y dos copias.
10. Recauda el copago, en caso contrario elabore letra y haga firmar al usuario.
11. Anexe todos los soportes a la factura, según Resolución 3047

**MATERIALES NECESARIOS:**

- Equipo de computo
- Software de facturación
- Papel
- Impresora
- Anexos resolución 4047
- Autorización



**ADVERTENCIAS:**

- El usuario al momento del egreso debe tener todos los servicios cargados
- La historia clínica del paciente debe estar cerrada.
- En los casos de remisión se deja la cuenta en preliminar es decir no se liquida, debido a que la auxiliar de viaje debe hacer devolución de medicamentos e insumos, y solo en ese momento se debe cerrar la historia clínica y hacer efectivo la liquidación de los servicios, con la factura de venta.
- No olvidar exigir la copia de la bitácora, para anexarla como soporte
- Para el caso de facturas de venta con material de osteosíntesis, deje la cuenta en preliminar hasta que estos no sean cargados por farmacia. No olvidar solicitar copia de esta factura para anexara a la cuenta.
- En el caso de no recaudar el total del copago, envíe al usuario a trabajo social o en su ausencia a la enfermera jefe, para que le autoricen el valor del copago o el valor de la letra.
- Para los servicios prestados por capitación solo se liquidan servicios, no se imprime la factura. (contrato de baja complejidad para Eps Saludvida). Para servicios liquidados a cargo de la Dirección Territorial de Salud de Caldas, imprimir liquidación y soportarla.
- Es importante ingresar todos los días al sistema y actualizar la cuenta, liquidando todos los cargos que tenga el paciente
- Soportar la cuenta según la norma

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
Usuario con una cuenta liquidada e impresa	Servicios cargados y liquidados para ser radicada a la Aseguradora	Usuario con historia clínica cerrada y con todos los servicios cargados.

**REGISTROS:**

14. Relación de servicios liquidados, en una liquidación o una factura de venta.

**8.8 FACTURAR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN CIRUGIA Y SALAS DE PARTO**

 <p><b>Hospital San Félix</b> E. S. E. LA DORADA - CALDAS</p>	DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
	<b>CÓDIGO:</b>	GF-FAC-QUIR-08
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Facturar los servicios prestados en Cirugía y sala de partos
	<b>ACTUALIZACIÓN:</b>	JULIO DE 2015
	<b>APROBADO POR:</b>	GERENCIA

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040

La Dorada - Caldas - Colombia

[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)

**OBJETO:** Liquidar servicios quirúrgicos programados, o posteriores a la atención de urgencias y partos

**RESPONSABLE:** Facturador y/o cajero

**ALCANCE:** Desde el ingreso del usuario al servicio de quirófanos hasta su egreso.

ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Orden de solicitud del servicio Autorización	Servicio de Quirófanos y sala de partos	Usuario que ingresa para cirugía programada, ingresos de urgencias y las atenciones de parto

**EJECUCIÓN:**

1. El usuario que ingresa para una cirugía programada debe traer la orden de la cirugía y la autorización expedida por la Aseguradora.
2. El servicio de cirugía el personal de enfermería debe recepcionar los documentos del usuario, ingresar al software y hacer la respectiva admisión.
3. El personal de enfermería debe solicitar al servicio de farmacia todos los medicamentos e insumos, correspondientes a los paquetes quirúrgicos
4. El facturador al momento de la liquidación debe verificar que todos los procedimientos, medicamentos e insumos fueron cargados por los distintos centros de costo.
5. Busque el número de admisión del usuario
6. Marque los servicios cargados, servicios de apoyo diagnóstico, terapéutico, quirúrgicos, y medicamentos e insumos por fuera de la sala de recuperación.
7. Para el caso de cirugías ambulatorias, debe tenerse toda la documentación y demás soportes del servicio prestado, para la respectiva liquidación de la cuenta
8. Ingrese al sistema y verifique que todos los servicios fueron cargados
9. Marque en el software, todos los procedimientos prestados
10. Verifique si el usuario debe pagar copago, y que este valor se refleje en la factura
11. Busque en el software la orden guardar, liquide los cargos
12. Imprima la factura de venta, con el número de copias que indique el convenio, haga firmar al usuario o acudiente original y dos copias.
13. Recauda el copago.
14. Anexe todos los soportes a la factura, según Resolución 3047
15. Para el caso de pacientes hospitalizados, se liquida el procedimiento quirúrgico, pero queda pendiente la liquidación total de la factura, al egreso del paciente.

**MATERIALES NECESARIOS:**

- Orden de servicio del procedimiento quirúrgico
- Orden de solicitud de medicamentos e insumos del paquete qco
- Equipo de computo y software
- Impresora, papel
- Autorización del servicio

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040

La Dorada - Caldas - Colombia

[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)



**ADVERTENCIAS:**

- El usuario debe tener una admisión
- Si es una cirugía programada y el usuario tiene que pagar copago, debe recaudarse el día anterior, para esto debes crear una cuenta preliminar donde debe liquidar la cirugía programada y así conocer el valor que el usuario debe pagar por el servicio, en el supuesto caso de que el procedimiento amerite hospitalización debe advertir al usuario que debe cancelar el excedente al egreso.
- Para el caso de cirugía de urgencias, debe liquidar el servicio, si el usuario tiene egreso, o de lo contrario actualizar los servicios prestados y liquidar la cuenta al egreso de la hospitalización, seguir el mismo procedimiento 06.
- No olvidar la solicitud de autorización a la Eps, para cirugías adicionales de las cuales no se tenía y que surgen al momento de efectuarse la cirugía programada. Esta solicitud debe ir en el anexo N° 3 de la Res 3047, y anexarla como soporte de la factura, en el caso de no recibir respuesta por parte de la Eps (anexo N° 4).
- En caso de que el usuario necesite traslado a un centro de nivel superior, se debe liquidar el servicio y dejar la cuenta en preliminar, hasta que se cierre la historia clínica, al regreso de la remisión.

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
Cuenta liquidada con servicios prestados al usuario	Servicio de quirófano y Centros de costo donde se le cargaron servicios al usuario	Usuario con egreso e historia clínica cerrada.

**REGISTROS:**

1. Servicios cargados y facturados en una liquidación o factura de venta

**8.9 RELACIONAR Y ENTREGAR FACTURAS DE VENTA**

	DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
	<b>CÓDIGO:</b>	GF-FAC-09
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Relacionar y entregar facturas de venta
	<b>ACTUALIZACIÓN:</b>	JULIO DE 2015
	<b>APROBADO POR:</b>	GERENCIA

**OBJETO:** Obtener un reporte de todas las facturas de venta y liquidaciones realizadas en su turno


**RESPONSABLE:** Facturador

**ALCANCE:** Desde el momento en que inicia el turno, hasta que termina.



ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Orden de egreso del paciente	Servicio de Urgencias, Áreas de Hospitalización, servicio de quirófanos	Cuando se hayan liquidado todos los egresos que corresponden al turno
<p><b>EJECUCIÓN:</b> 1. Recoja todas las facturas realizadas, en su turno con sus respectivos soportes</p> <p>2. Ordene por N° factura y por Eps</p> <p>3. Ingrese al modulo de reportes, facturación, factura de venta, el programa lo lleva a un formulario donde debe marcar: aseguradora, operario, ingresa su nombre, luego marque cuenta liquidada, ingrese la fecha y hora, informe vertical y aceptar.</p> <p>4. Haga el mismo proceso para sacar liquidaciones, ingrese por Reportes, Liquidación, el programa lo lleva a un formulario donde debe marcar: aseguradora, operario, ingresa su nombre, luego marque cuenta liquidada, ingrese la fecha y hora, informe vertical y aceptar.</p> <p>5. Imprima este informe en dos copias y compárelo con las cuentas que tiene impresas y ordenadas por Eps.</p> <p>6. Entregue este informe con las cuentas realizadas al revisor de cuentas y exija la copia firmada de recibido.</p>		
<p><b>MATERIALES NECESARIOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo de Cómputo</li> <li>▪ Software de facturación</li> <li>▪ Impresora, papel, grapadora</li> </ul>		
<p><b>ADVERTENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Este informe debe realizarlo diariamente, antes de la entrega del turno.</li> <li>• Advierta de las cuentas que han quedado en liquidación como son: cuentas con traslados en ambulancia, cuentas con material de osteosíntesis por cargar, cuentas con problemas de copago pendientes por cargar, cuentas para anular.</li> <li>• No se olvide de entregar a la tesorera el dinero recaudado diariamente por concepto de copagos.</li> </ul>		
SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
Informe Impreso	Facturas de venta generadas de las distintos puntos de facturación	Servicios cargados y liquidados
<p><b>REGISTROS:</b></p> <p>15. reporte de facturación diario, donde se relacionan las facturas por Eps.</p>		

### 8.10 AUDITORIA ADMINISTRATIVA DE FACTURAS

 <p><b>Hospital San Félix</b> E. S. E. LA DORADA - CALDAS</p>	DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
	<b>CÓDIGO:</b>	GF-FAC-010
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Auditar facturas de venta



	<b>ACTUALIZACIÓN:</b>	JULIO DE 2015
	<b>APROBADO POR:</b>	GERENCIA

<b>OBJETIVO:</b> Revisar diariamente las facturas de venta recibidas de parte del facturador
<b>RESPONSABLE:</b> Auditor Administrativo de cuentas
<b>ALCANCE:</b> Desde el momento en que el facturador entrega las facturas de venta con un reporte impreso, hasta la entrega de las facturas, para hacer las respectivas correcciones

ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Cuentas de cobro generadas en el sistema	Auxiliares de facturación	Facturas de venta debidamente soportadas.

1. Confronte los datos del **Reporte de Facturación Diaria** contra los físicos recibidos.
2. Confirme que la factura de venta entregada por el facturador, tengan todos los soportes exigidos por el Decreto 4747 de 2007 y la Resolución 3047, según tipo de atención.
3. Ingrese al software, confronte lo facturado con lo que se encuentra soportado en la historia clínica.
4. Informe al Cajero cuando se detecten faltantes.
5. Devuelva las cuentas con soportes incompletos, mal impresos o con información errada.
6. Anule en el sistema las facturas que deben ser entregadas al facturador, para la respectiva corrección.

- MATERIALES NECESARIOS:**
- Software de facturación
  - Lápiz
  - Impresora, Papel

- ADVERTENCIAS:**
- Se debe revisar diariamente
  - Devolver diariamente las facturas con errores para ser corregidas
  - Dejar evidencia de las facturas entregadas para corrección
  - Verificar que a la nueva factura se le hayan corregido los errores


SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
---------	----------	------------

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Facturas revisadas, libres de errores.</li> <li>Facturas anuladas para corregir errores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auxiliares de facturación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facturas confrontadas, según reporte diario.</li> </ul>

**REGISTROS:**

16. Registro de facturas sin errores, Registro de facturas con errores entregadas al Auxiliar de facturación.

**8.11 ENTREGAR CUENTAS A CENTRAL DE CUENTAS**

	DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
	<b>CÓDIGO:</b>	GF-FAC-11
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Entregar cuentas auditadas a Central de cuentas
	<b>ACTUALIZACIÓN:</b>	JULIO DE 2015
	<b>APROBADO POR:</b>	GERENCIA

**OBJETO:** Entregar cuentas de crédito revisadas libres de errores o corregidas

**RESPONSABLE:** Auditor de cuentas

**ALCANCE:** Desde el momento en que recibe las cuentas de parte del facturador hasta hacer la entrega debidamente relacionadas y libres de errores

ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Facturas de venta relacionadas	Bitácora de cuentas	Cuentas de auditadas libres de errores o corregidas por el facturador

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040

La Dorada - Caldas - Colombia

[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)



**EJECUCIÓN:** 1. Clasifique facturas por Eps.  
2. Proceda a relacionarlas en el sistema  
3. Entregue cuentas clasificadas  
4. Deje copia de la entrega

**MATERIALES NECESARIOS:**

- Hoja excel.
- Impresora
- Papelería

**ADVERTENCIAS:**

- La entrega de esta bitácora debe ser en la medida que se reciben cuentas libres de errores y las que se reciben de parte del facturador ya corregidas.
- Llevar un control de las cuentas que recibe de parte del facturador y que han sido corregidas.

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
Facturas con sus respectivos soportes libres de errores perfectamente relacionadas	Auditor de cuentas	Que la relación de facturas o bitácora, corresponda a las facturas entregadas

**REGISTROS:**

1. Bitácora de cuentas entregadas

**8.12 CLASIFICACIÓN Y ENVÍO DE FACTURAS POR SERVICIOS PRESTADOS**

DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
<b>CÓDIGO:</b>	GF-FAC-12
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Clasificar y Enviar cuentas de cobro
<b>ACTUALIZACIÓN:</b>	JULIO DE 2015
<b>APROBADO POR:</b>	GERENCIA

**OBJETO:** Clasificar y listar en el sistema, las facturas de venta por Eps, por convenio y en forma ascendente.

**RESPONSABLE:** Auxiliar de facturación (Armado de cuentas)

**ALCANCE:** Desde el momento en que recibe todas las facturas auditadas y sin errores, hasta que se obtiene el armado de la cuenta por Eps, para su respectiva radicación

ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Facturas de venta	Audidores de cuentas medicas	Cuentas armadas por Eps y empacadas.

1. Clasifique las cuentas de cada EPS por fecha de atención, tipo de servicio y convenio según sea el proceso.
2. Ingrese al sistema, al modulo de facturación, radicación, liste las facturas por entidad, marque una a una y genere el respectivo reporte.
3. Organice las facturas según el listado de consecutivos generado.
4. Imprima, anexe y empaquete las facturas según el orden generado, originales con los soportes, aparte y las copias para el respectivo sello de radicación
5. Ingrese en el sistema, al modulo de generación de archivos planos, RIPS, por Eps, por convenio y por tipo de atención, según lo indique el contrato.
6. Guarde la información generada en el archivo plano dentro de un Cd u otro medio, debidamente etiquetado según la norma, (Resolución 3374).
7. Valide los Rips, en la malla validadora que se tiene, dependiendo de la EPS, corrija los posibles errores generados
8. Entregue las cuentas debidamente empacadas y rotuladas en cajas, con todos los requisitos exigidos por la Eps a la persona encargada de realizar la radicación respectiva, o por correo certificado respetando la fecha establecida.
9. Guarde copia de la(s) guía(s), cuando envía las cuentas por correo certificado, para hacer entrega a cartera.

**MATERIALES NECESARIOS:**

- Software de Facturación
- Impresora
- Papelería
- CD
- Cajas
- Cinta de empacar
- Marcadores



**ADVERTENCIAS:**

- Tener control sobre las cuentas que se envían a radicación, listados perfectamente guardados en el sistema
- Estar dispuesto a una corrección que se genere en el momento que se efectuó la radicación.

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturas empacadas por Eps</li> <li>• Guías de correo certificado</li> </ul>	Auxiliares de facturación	Que la relación de facturas corresponda a las facturas entregadas por Eps

**REGISTROS:**

17. Copia de la factura de venta con el sello de radicado

**8.13 RADICACION Y ENTREGA DE CUENTAS A CARTERA**

	DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
	<b>CÓDIGO:</b>	GF-FAC-013
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Radicación y entrega de cuentas a Cartera
	<b>ACTUALIZACIÓN:</b>	JULIO DE 2015
	<b>APROBADO POR:</b>	GERENCIA

**OBJETO:** Radicar en el sistema y entregar cuentas al área de carterera

**RESPONSABLE:** Auxiliar de facturación (armador de cuentas)

**ALCANCE:** Desde el momento en que se recibe el radicado por parte de la entidad aseguradora, hasta que se hace entrega de la copia del radicado a Cartera

ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Copia de facturas con sello de radicación por parte de la Aseguradora, guías de correo	Aseguradoras	Que lo que se entrega a cartera, coincida con el radicado que se hace por el sistema

**EJECUCIÓN:**

1. Confirme que las cuentas han sido radicadas en la Eps, coincida con el listado que genera el sistema.
2. Ingrese al sistema, al módulo de facturación radicación, busque el listado y proceda a generar la radicación de cuentas, realice este proceso con todas las empresas a quienes se envió cuentas.
3. Imprima este informe de radicación, por cada empresa
4. Entregue a Cartera informe de radicados con el físico de cuentas recibido. De igual forma repita el proceso y haga entrega a Cartera de los informes obtenidos de radicación, con cuentas enviadas por correo certificado en la medida que va recibiendo los radicados.

**MATERIALES NECESARIOS:**

- Equipo de Cómputo
- Software
- Impresora
- Papelería

**ADVERTENCIAS:**

- Se debe hacer entrega de los radicados en cartera, en la medida en que se van recibiendo.
- La radicación total de cuentas en el sistema deben tenerse a mas tardar el día 17 del mes siguiente a la prestación del servicio.

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
Reporte de radicados, impresos por el sistema.	Auxiliar de facturación, (armado de cuentas)	Que el reporte de radicación, coincida con los físicos

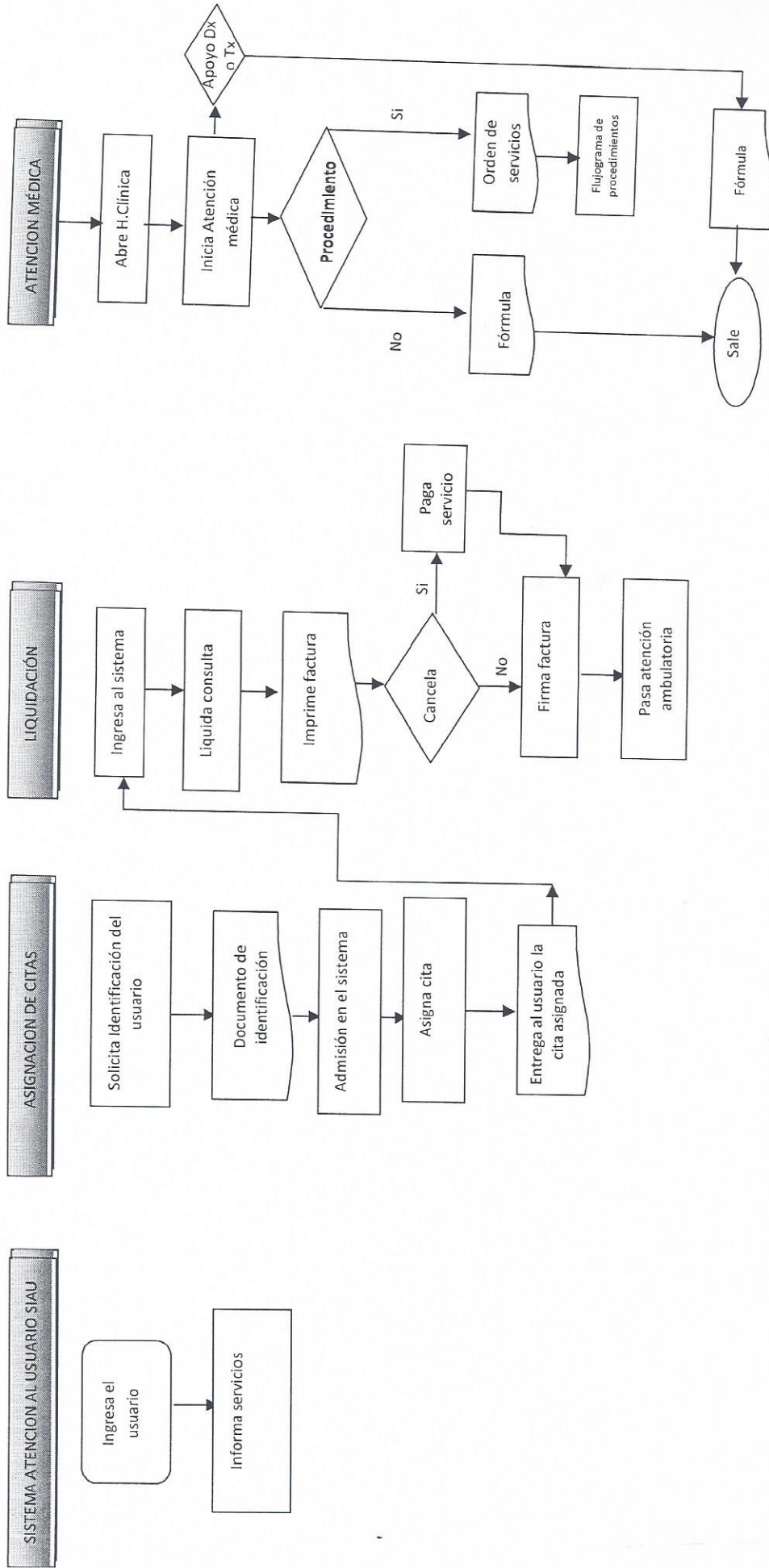
**REGISTROS:**

18. Reporte de radicación que saca el sistema.

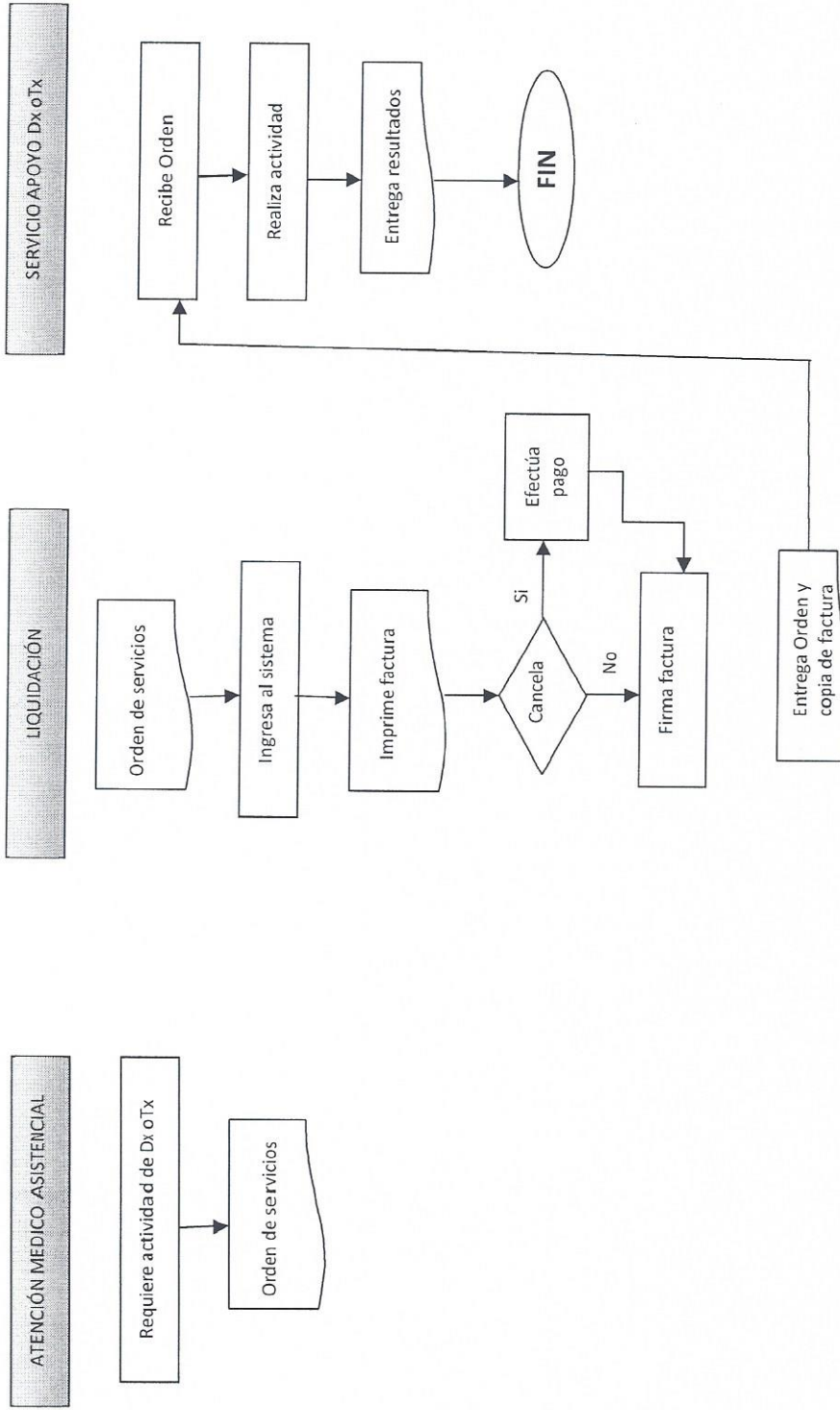
**9- DIAGRAMAS.**



**FACTURACIÓN EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA**

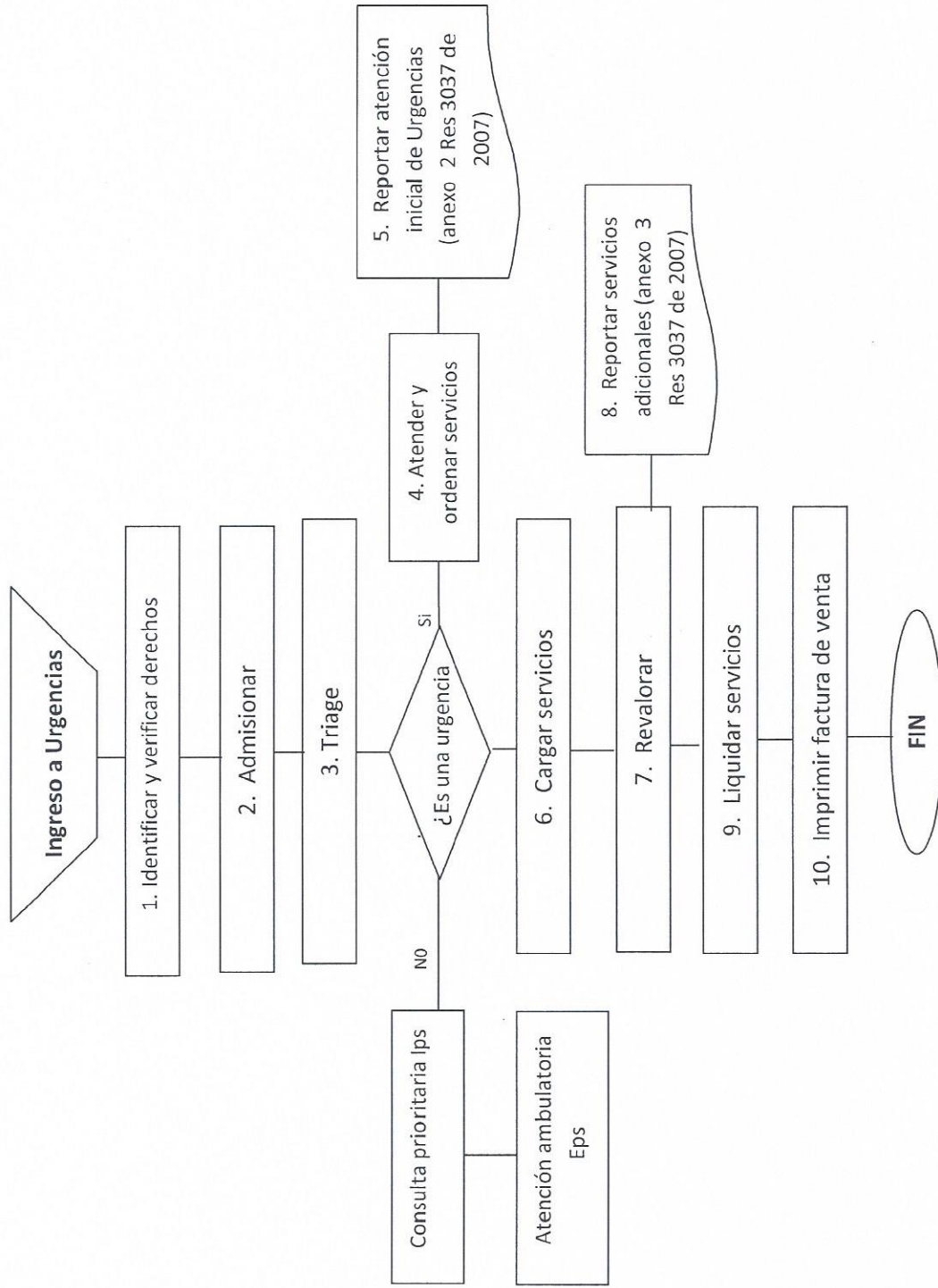


**FACTURACIÓN EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ACTIVIDAD DE APOYO Dx Y Tx**

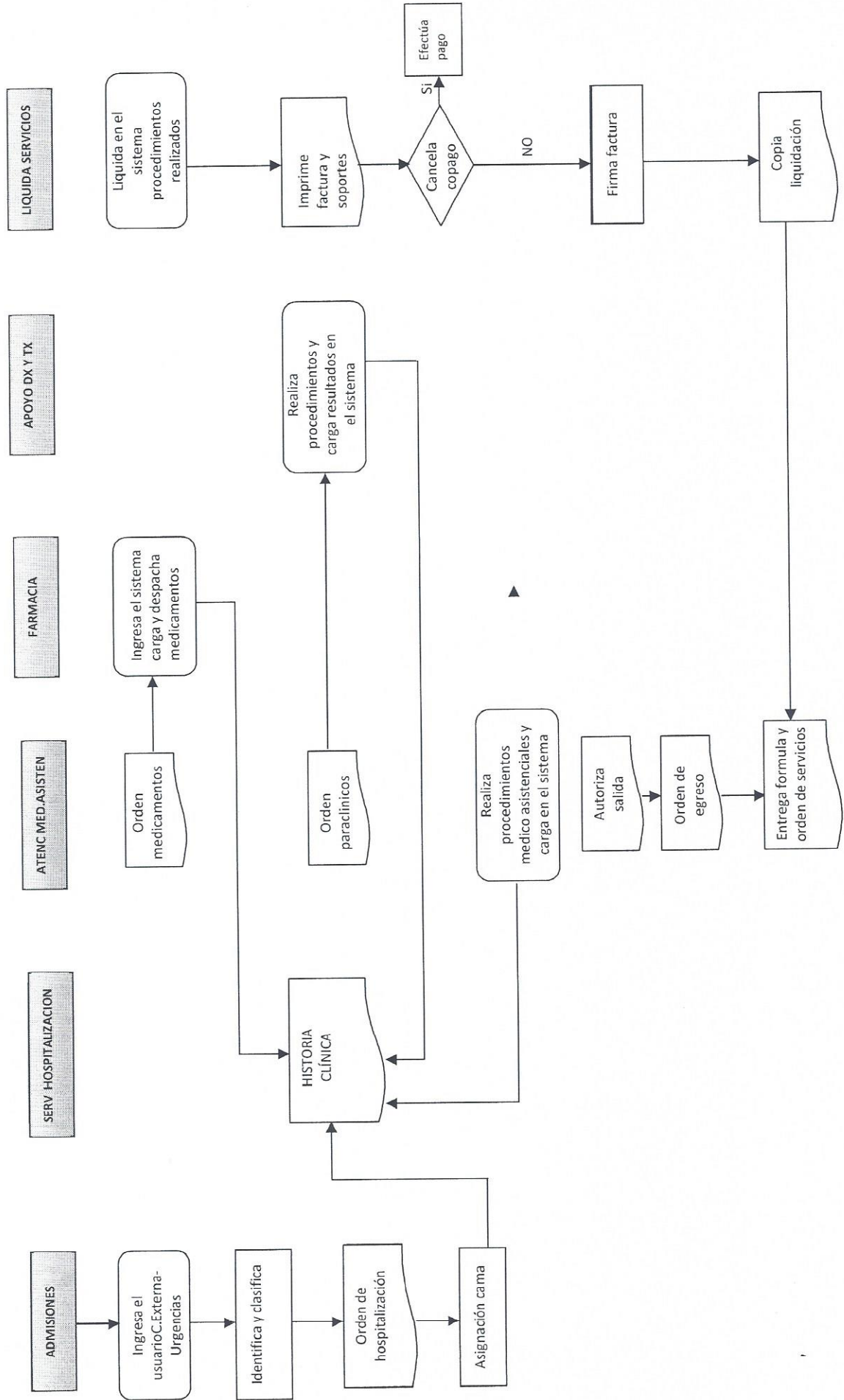




**FACTURACIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS**

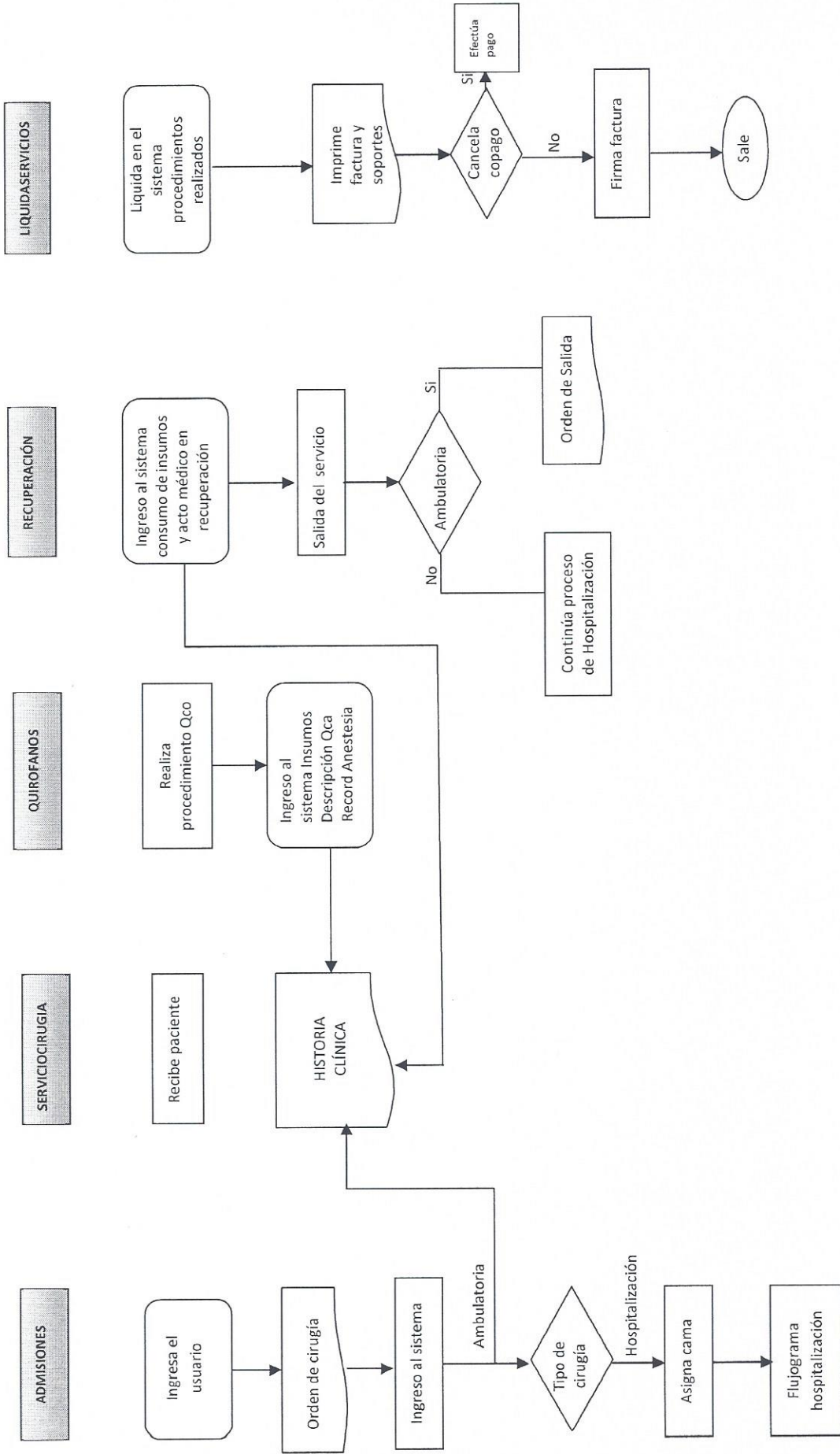


**FACTURACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN**





FACTURACIÓN L SERVICIO DE CIRUGIA Y SALA DE PARTOS



**ARTICULO SEGUNDO:** El Manual de Facturación que se actualiza con la presente resolución deberá ser socializado y aplicado por la totalidad de colaboradores involucrados en los procesos de facturación de La E.S.E Hospital San Félix de La Dorada Caldas.

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

Dada en la Dorada Caldas a los veintitrés (23) días del mes de Marzo del año dos mil diez y seis (2.016).



Dr. YAMIL RODRIGUEZ GARZA |  
Gerente



ANTONIO MARIA GOMEZ BETANCUR  
Profesional Especializado

Elaboró: Luis Javier Morales Sánchez  
Revisó: Dra. Jaibleidy Magaly Ramírez G.

*Hospital San Félix*  
E. S. E. LA DORADA - CALDAS