

**PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE FACTURACION SERVICIO DE  
URGENCIAS, HOSPITAL NIVEL I EL BORDO – ESE  
MUNICIPIO DEL PATIA, DEPARTAMENTO DEL CAUCA.  
SEPTIEMBRE DE 2003 – FEBRERO DE 2004.**

**LIMBANIA CHAVEZ HERNANDEZ  
CARMEN ELISA ORTEGA ROJAS**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS “EAN”  
UNIDAD DE POSTGRADOS  
ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION HOSPITALARIA  
POPAYAN, ABRIL DE 2004**

**PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE FACTURACION SERVICIO DE  
URGENCIAS, HOSPITAL NIVEL I EL BORDO – ESE  
MUNICIPIO DEL PATIA, DEPARTAMENTO DEL CAUCA.  
SEPTIEMBRE DE 2003 – FEBRERO DE 2004.**

**LIMBANIA CHAVEZ HERNANDEZ  
CARMEN ELISA ORTEGA ROJAS**

**DR. RICARDO GALAN MORERA  
DIRECTOR  
ENF. ESP. MARIA DEL PILAR RESTREPO  
COORDINADORA**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS “EAN”  
UNIDAD DE POSTGRADOS  
ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION HOSPITALARIA  
POPAYAN, ABRIL DE 2004**

### **Nota de aceptación**

En cumplimiento de los requisitos  
legales y reglamentarios se declara  
aprobado el siguiente trabajo.

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Popayán, abril de 2004

## AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos a:

- A DIOS**, por guiar nuestros pasos día a día y ser base, fortaleza y punto de equilibrio de toda nuestra existencia.
  
- A ELKIN IDARRAGA**, médico especialista en Administración Hospitalaria, coordinador médico del Hospital Nivel I El Bordo – ESE-, municipio del Patía, Departamento del Cauca, por su valiosa e incondicional comprensión, interés, colaboración y apoyo brindado durante la realización del presente trabajo.
  
- A** el personal que labora en el Hospital Nivel I El Bordo –ESE- municipio del Patía, Departamento del Cauca, principalmente al área de Facturación y servicio de Urgencias, por su colaboración y atención.
  
- A** todo el cuerpo docente de la Escuela de Administración de Negocios “EAN”, Unidad de Postgrados, Universidad del Cauca, Especialización en Administración Hospitalaria, por su orientación, colaboración y apoyo.
  
- A** nuestra familia por creer en nosotros y darnos valor para seguir adelante, su apoyo incondicional fue indispensable en el logro de esta meta.
  
- A** todos aquellos (amigos y compañeros), que de una u otra forma aportaron su granito de arena y se comprometieron con nuestro desarrollo.

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Páginas</b>
INTRODUCCION	1
OBJETIVOS	2
OBJETIVOS GENERALES	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
CAPITULO I. HOSPITAL NIVEL I EL BORDO -ESE- MUNICIPIO DE PATIA, DEPARTAMENTO DEL CAUCA	3
1. CARACTERISTICAS DE LA INSTITUCION	3
1.1 NATURALEZA JURIDICA	3
1.2 ESTRUCTURA ORGANICA	5
1.3 MISION	5
1.4 VISION	5
1.5 OBJETIVOS	7
1.5.1 Objetivo General	7
1.5.2 Objetivos Específicos	7
1.6 COBERTURA	7
1.7 PORTAFOLIO DE SERVICIOS	7
1.7.1 Urgencias	8
1.7.1.1 Prestación de los Servicios de Urgencias	8
1.7.2 Procedimientos	8
1.7.3 Hospitalización y Consulta Externa	9
1.7.4 Promoción y Prevención	10
1.7.4.1 Control de crecimiento y desarrollo	10

1.7.4.2	Control de infecciones respiratorias agudas	10
1.7.4.3	Programa ampliado de Inmunización	10
1.7.4.4	Programa de prevención de las alteraciones sensoriales	10
1.7.4.5	Programa de prevención de las complicaciones de las enfermedades crónicas y degenerativas	10
1.7.4.6	Control de planificación familiar	11
1.7.4.7	Control de enfermedad diarreica aguda	11
1.7.4.8	Tuberculosis	11
1.7.4.9	Detección temprana del cáncer de cérvix y de mama	11
1.7.4.10	Control de enfermedades de transmisión sexual	11
1.7.4.11	Control de Hipertensión arterial	12
1.7.4.12	Control de Hansen (Lepra)	12
1.7.4.13	Control de diabetes	12
1.7.4.14	Control prenatal y de puerperio	12
1.7.5	Imagenología y Laboratorio Clínico	12
1.7.5.1	Radiografías	12
1.7.5.2	Ecografías	13
1.7.6	Odontología	14
1.7.7	Higiene Oral	14
1.7.8	Atención al Usuario	14
1.7.9	Recurso Tecnológico	15
1.7.10	Unidad de Cuidado al Paciente Crítico	15
1.7.11	Procedimientos Quirúrgicos	16
1.7.11.1	Cirujano General	16

1.7.11.2	Ginecología	16
1.7.11.3	Urología	16
1.7.11.4	Oftalmología	17
1.8	RECURSOS FISICOS, HUMANOS Y FINANCIEROS	17
1.8.1	Recursos Físicos	17
2.	PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL CASO	17
2.1	DESCRIPCIÓN DEL CASO	17
2.2	DELIMITACIÓN DEL CASO	19
2.3	FORMULACIÓN DEL CASO	19
2.4	JUSTIFICACIÓN	20
CAPITULO II. SISTEMA DE FACTURACION, SITUACION ACTUAL, HOSPITAL NIVEL I EL BORDO –ESE- MUNICIPIO DEL PATIA, DEPARTAMENTO DEL CAUCA.		22
CAPITULO III. SISTEMA DE FACTURACION EN LAS EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO – ESE –		29
3.	FACTURACION	29
3.1	DEFINICION	29
3.2	MODELO GENERAL DEL PROCESO DE FACTURACION	30
3.3	CARACTERISTICAS TRIBUTARIAS DE LAS EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO ESE, QUE INCIDEN EN EL PROCESO DE FACTURACION	30
3.3.1	Del impuesto a la renta	31
3.3.1.1	Artículo 6º entidades de salud no contribuyentes	31
3.3.1.2	Artículo 7º entidades de salud contribuyentes con régimen especial	31
3.3.2	Del impuesto sobre las ventas	31

3.3.3 Factura y documento equivalente a la factura	33
3.3.3.1 Documento equivalente a la factura. Definición	33
3.3.3.2 La factura o documento equivalente como elemento esencial de la transacción económica	33
3.3.3.3 La factura o documento equivalente, fuente principal del registro contable de las transacciones.	34
3.3.3.4 Obligados a expedir factura o documento equivalente.	34
3.3.3.5 Características de las empresas sociales del Estado, que las exime de presentar factura y expedir documento equivalente a la factura.	35
3.3.3.6 Obligación de emitir documento equivalente por parte de las Empresas Sociales del Estado ESE	35
3.3.3.6.1 Artículo 17. Otros documentos equivalentes a la factura.	35
3.3.3.7 Contenidos mínimos del documento equivalente	35
3.3.3.8 Numeración consecutiva.	35
3.3.3.9 Autorización de la numeración.	36
3.3.3.9.1. Artículo 3º. Casos en los que no se requiere autorización de la numeración.	36
3.3.3.10 Sanción por expedir facturas y documentos equivalentes sin requisitos.	36
3.3.3.11 Inscripción del software de facturación ante la DIAN.	37

3.3.3.11.1 ART1. Utilización optativa del sistema aplicativo de facturación.	37
3.3.3.12 Valor total de la operación del documento equivalente a la factura.	38
3.3.3.13 Período que se debe conservar la factura.	38
3.3.3.14 Recibo de Caja	38
3.3.4 Requerimientos de información para la facturación	38
3.3.4.1 Información general	39
3.3.4.2 Información específica	40
3.3.5 Ejecución del proceso de facturación	40
3.3.5.1 Identificación y registro de información del usuario	41
3.3.5.2 Registro de información de procedimientos	41
3.3.5.3 Liquidación de los servicios prestados	41
3.3.5.3.1 Ayudas para realizar adecuadamente la liquidación de servicios	41
3.3.5.3.2 Ayudas para realizar adecuadamente el archivo de documentos	42
3.3.5.3.3 Revisar y corregir la cuentas	43
3.3.5.3.4 Ayuda para corregir errores posteriores a la entrega	44
4. CAPÍTULO IV - PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE FACTURACION DEL SERVICIO DE URGENCIAS HOSPITAL NIVEL I DE EL BORDO ESE – MUNICIPIO DE PATIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA.	48
4.1 INTRODUCCIÓN	48
4.2 OBJETIVOS	48

4.2.1	Objetivo General	48
4.2.2	Objetivos Específicos	49
4.3.	PROCESO DE FACTURACION	50
4.4.	SERVICIO DE URGENCIAS, HOSPITAL NIVEL I EL BORDO, MUNICIPIO DE PATIA, DEPARTAMENTO DEL CAUCA.	57
4.4.1.	Identificación de Productos, Oficina de Liquidación y Cobranzas.	57
4.4.2.	Descripción de Procesos	57
	GRÁFICOS Nº 6 AL 19 – FLUJOGRAMAS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y FACTURACIÓN	58 -71
5.	CONCLUSIONES	73
6.	RECOMENDACIONES	74
	BIBLIOGRAFIA	75
	ANEXOS:	
	ANEXO Nº 1. REGISTRO DE COMENTARIOS Y LISTA DE VERIFICACIONES	
	ANEXO Nº 2. FORMATO DE LINEA DE BASE PARA EVALUAR EL PROCESO DE FACTURACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD	

## LISTA DE GRÁFICAS

	<b>Páginas</b>
GRÁFICA Nº 1 - ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LAS ÁREAS FUNCIONALES DEL HOSPITAL NIVEL I DE EL BORDO – ESE- MUNICIPIO DE PATIA	6
GRÁFICA Nº 2 – FLUJOGRAMA DE FACTURACION I	53
GRÁFICA Nº 3 – FLUJOGRAMA DE CONTRATACIÓN	54
GRÁFICA Nº 4 – FLUJOGRAMA DE FACTURACION II	55
GRAFICA Nº 5 - FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE INFORMACION Y GENERACION MEDIO MAGNETICO	56
GRÁFICA Nº 6 - PROCESO No. 1. FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS	58
GRÁFICA Nº 7 - LIQUIDACION Y FACTURACION SERVICIOS ATENCION INICIAL DE URGENCIAS	59
GRÁFICA Nº 8 - LIQUIDACION Y FACTURACION SERVICIOS ATENCION INICIAL DE URGENCIAS	60
GRÁFICA Nº 9 - PROCESO No. 2. FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS	61
GRÁFICA Nº 10 - PROCESO No. 2. FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS	62
GRÁFICA Nº 11 - PROCESO No. 2. FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS	63
GRÁFICA Nº 12 - PROCESO No. 3. FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS	64

GRÁFICA Nº 13 - PROCESO No. 3. FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS	65
GRÁFICA Nº 14 - PROCESO No. 3. FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS	66
GRÁFICA Nº 15 - PROCESO No. 4. FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS	67
GRÁFICA Nº 16 - PROCESO No.4 FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS	68
GRÁFICA Nº 17 - PROCESO No. 5. FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS	69
GRÁFICA Nº 18 - PROCESO No. 5. FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS	70
GRÁFICA Nº 19 - PROCESO No. 5. FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS	71

## INTRODUCCION

En el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS y acorde con el nuevo modelo de prestación de servicios, cualquier empresa debe garantizar su subsistencia mediante la producción y venta de servicios de salud.

La facturación es el conjunto de actividades que nos permite liquidar la prestación de servicios producto de la atención al usuario en el Hospital. Este proceso se activa cuando se solicita y se atiende un servicio, por lo tanto los Hospitales deben hacer un registro sistemático e individual de los procesos realizados y servicios prestados a cada usuario, liquidarlos a las tarifas establecidas y cobrar a las instituciones pertinentes.

La facturación es sin duda un problema usual que afrontan los Hospitales, las Instituciones prestadoras de servicios de Salud (IPS.), las Promotoras de Servicios de Salud (EPS.) y las Aseguradoras de Riesgos Profesionales (ARP.), debido a que no registran de manera adecuada las actividades que realizan. Por otra parte, debido al desconocimiento de la normatividad que rige la facturación en las Instituciones Hospitalarias se presenta continuamente subfacturación, lo que representa un retardo en el pago y parálisis en el flujo de caja y por lo tanto en la productividad de la Institución.

De conformidad con lo expresado anteriormente, realizamos un estudio del Proceso de Facturación en el Servicio de Urgencias en el Hospital Nivel I El Bordo –ESE– Municipio del Patía, Departamento del Cauca, con el fin de desarrollar un Plan de Mejoramiento que permita agilizar con éxito los trámites del Proceso de Facturación.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un plan de mejoramiento para el proceso de facturación del servicio de Urgencias del Hospital Nivel I El Bordo –ESE– Municipio del Patía, Departamento del Cauca, durante el periodo de Septiembre de 2003 – Febrero de 2004.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Determinar las características generales del servicio de urgencias del Hospital nivel I El Bordo –ESE- Municipio del Patía, Departamento del Cauca.
2. Identificar el proceso de facturación del servicio de urgencias del Hospital nivel I El Bordo – ESE- Municipio del Patía, Departamento del Cauca.
3. Evaluar el proceso de facturación del servicio de urgencias del Hospital nivel I El Bordo – ESE- Municipio del Patía, Departamento del Cauca.
4. Fijar los procedimientos y parámetros requeridos para realizar un proceso de facturación en el servicio de urgencias del Hospital nivel I El Bordo, – ESE- Municipio del Patía, Departamento del Cauca.
5. Presentar una propuesta alternativa de mejoramiento del proceso de facturación servicio de urgencias del Hospital nivel I El Bordo – ESE-Municipio del Patía, Departamento del Cauca.

# **CAPITULO I**

## **HOSPITAL NIVEL I EL BORDO ESE, MUNICIPIO DE PATIA, DEPARTAMENTO DEL CAUCA**

### **1. CARACTERISTICAS DE LA INSTITUCION**

A continuación se describen las características del Hospital Nivel I El Bordo –ESE- Municipio de Patía, Departamento del Cauca, institución donde se realizó el estudio.

#### **1.1. NATURALEZA JURÍDICA**

El Hospital Nivel I El Bordo es un Establecimiento Público de carácter local.

No se conservan documentos que evidencien los antecedentes históricos del Hospital y se ha acudido a los empleados más antiguos en la institución y personas que han vivido en la localidad desde hace muchos años, para reconstruir tales antecedentes.

El hospital remonta los orígenes hacia el año de 1960, cuando funcionaba en la localidad un pequeño puesto de salud con servicios cada ocho o quince días por parte de un médico. Posteriormente, la creciente jornada de servicios de salud asociada al crecimiento de la población, hicieron que por el año de 1967 se vinculara una auxiliar de enfermería y se ampliara el servicio mediante el establecimiento de la consulta médica permanente y la atención de urgencias, actividades que eran financiadas con recursos de origen departamental.

Cinco años más tarde ya se contaba con más personal: tres médicos, un odontólogo, dos auxiliares de enfermería, un secretario y un vigilante constituyéndose así en un gran centro de salud.

En el año de 1975 con la creación del Sistema Nacional de Salud y dada la ubicación geográfica de El Bordo, se aportaron recursos necesarios para la construcción de la nueva y actual sede del hospital, el cual es catalogado como la Unidad Regional del Sur del Cauca, con cobertura administrativa directa sobre los municipios de Argelia, Balboa y Patía y como centro hospitalario del sur del Cauca y norte de Nariño.

Con la Ley 10 de 1990 el hospital fue clasificado como hospital de primer nivel de atención, sin desconocer el papel de administrador de los recursos de salud de los municipios de Argelia y Balboa, que hasta la fecha mantienen esta dependencia y se encuentran en proceso de descentralización, para ser manejados autónomamente por el personal de dichos municipios.

La ordenanza N°. 027 del 7 de septiembre de 1993, expedida por la Honorable Asamblea Departamental del Cauca lo ubica como Hospital local de salud con el municipio del Patía. En la actualidad, el proceso de descentralización ha conducido al hospital a transformarse en una Empresa Social del Estado mediante el acuerdo N°. 027 del 5 de Noviembre de 1997 y 041 del 21 de Agosto de 1999 proferido por el honorable Concejo Municipal de Patía.

Mediante certificación en oficio N°. 9043 de Septiembre 13 de 1999 expedido por la Dirección Departamental de Salud del Cauca con los requisitos exigidos por el Ministerio de Salud para ser E.S.E. y el decreto N°. 1189 de noviembre 14 de 2000 expedido por el Gobernador del Cauca Cesar Negret Mosquera, inicia el verdadero funcionamiento del hospital como Empresa Social del Estado E.S.E. con Nit No. 891500-736-0

## **1.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA**

La empresa se organiza a partir de una estructura básica de funcionamiento de acuerdo a lo estipulado en el Decreto 1876/94 Art. 5º, en el cual se definen las siguientes áreas funcionales: (ver organigrama).

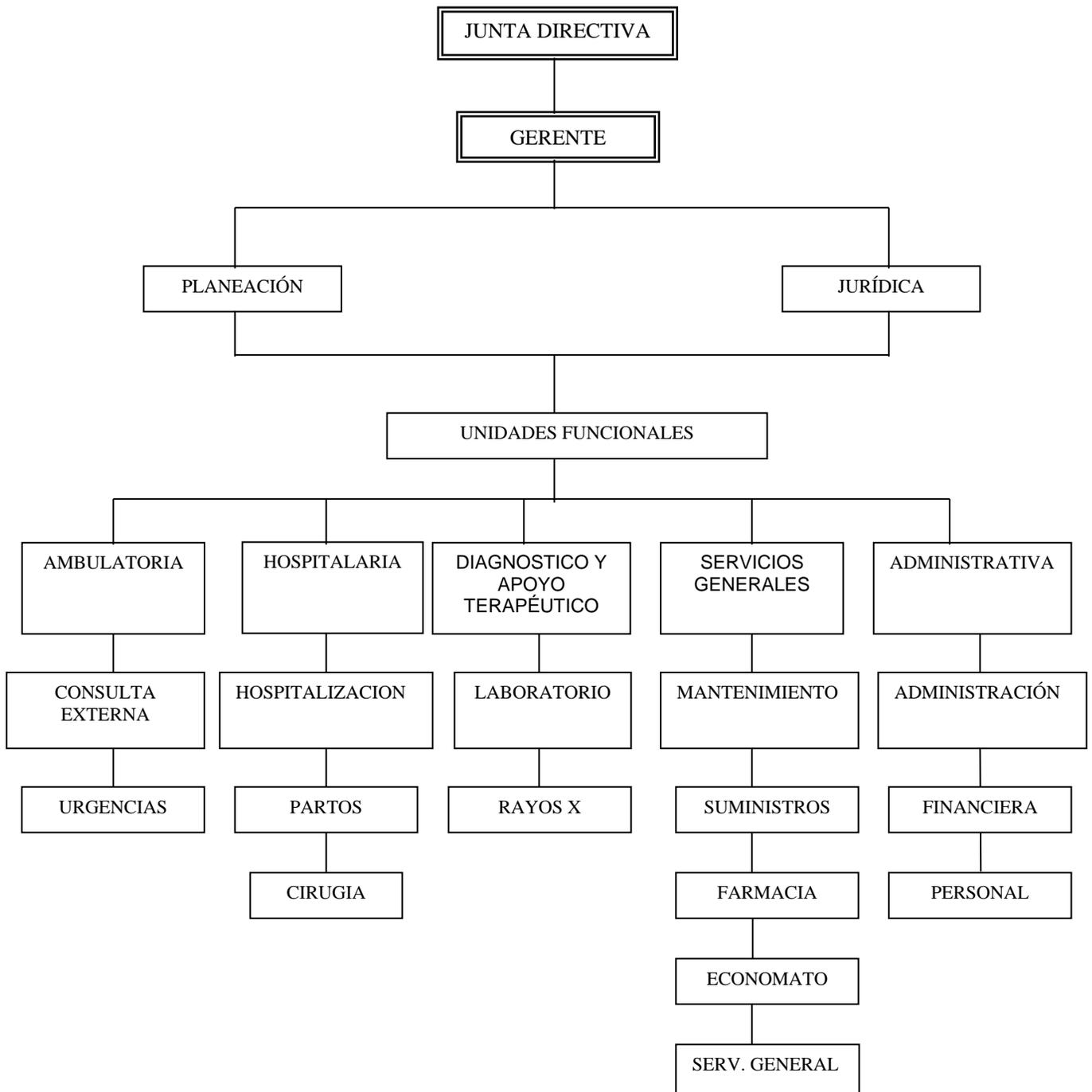
## **1.3 MISIÓN**

Como Empresa Social del Estado el Hospital Nivel I El Bordo –ESE-, presta servicios y atención de primer nivel y algunos de segundo nivel de acuerdo a las necesidades de la comunidad con calidad y eficacia, además de garantizar una tecnología adecuada y recurso humano profesional y capacitado para abarcar una cobertura total de atención de los diferentes Municipios del área de influencia.

## **1.4 VISIÓN**

El Hospital Nivel I El Bordo – ESE-, seguirá fortaleciéndose en la Región Sur Caucana y Norte de Nariño, para ser pionera en la Región en cuanto a la prestación de servicios en salud, para que continúe siendo un centro donde se soluciona la mayoría de los problemas de estas áreas fortaleciendo la planta de personal calificada infraestructura física y tecnológica, además para satisfacer necesidades a nivel comunitario y se destaque como una entidad que fomente el bienestar de su gente. Seguirá buscando una buena relación de las diferentes E.P.S., A.R.S. y Entidad Territorial para que la Institución pueda tener una mejor fuente de ingresos y se proyecte hacia el futuro en el corto mediano y largo plazo de acuerdo a las políticas Nacionales, Departamentales y Municipales.

**GRÁFICA Nº 1 - ORGANIGRAMA**  
**ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LAS ÁREAS FUNCIONALES**  
**DEL HOSPITAL NIVEL I DE EL BORDO – ESE- MUNICIPIO DE PATIA**



## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo General**

Ofrecer servicios de atención en salud de manera integral, oportuna y eficiente, garantizando el bienestar de nuestra comunidad.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- ⌘ Establecer las líneas de desarrollo que contribuyan al mejoramiento de la calidad de la atención prestada por el Hospital Nivel I El Bordo –ESE-.
- ⌘ Coordinar los servicios del Hospital, para garantizar la salud integral del paciente.
- ⌘ Propender por el desarrollo continuo y permanente de la institución y muy especialmente del talento humano.
- ⌘ Modernizar la gestión de la empresa en las áreas administrativa, financiera y tecnológica.
- ⌘ Fortalecer la calidad competitiva del Hospital Nivel I El Bordo –ESE-, además de formular, ejecutar y evaluar programas que reduzcan la mortalidad.

## **1.6 COBERTURA**

El Hospital brinda sus servicios aproximadamente a 35.000 habitantes, quienes constituyen la población del Municipio de Patía y a los habitantes de los municipios circunvecinos del sur del Departamento del Cauca (Mercaderes, Balboa, Argelia) y norte de Nariño (Leiva).

## **1.7 PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

La institución hospitalaria presta servicios en las Áreas de consulta externa, urgencias, hospitalización, partos, cirugías, laboratorio clínico, rayos X, farmacia, terapia respiratoria y terapia física.

### **1.7.1. Urgencias**

La atención de urgencias es la atención inmediata realizada por un equipo de profesionales de la salud al usuario que ha sufrido una afección súbita con o sin riesgo de muerte.

#### **1.7.1.1. Prestación de los Servicios de Urgencias**

Atención médica general: Las 24 horas del día.

- Unidad de cuidados al paciente crítico.
- Sala donde se presta la atención de emergencias al usuario en estado de salud muy delicado.
- Sala de observación para 4 usuarios con valoración del médico general
- Apoyo del personal de enfermería para su estabilización y/o tratamiento que amerite el usuario en el servicio de urgencias por un período mínimo de 24 horas.
- Servicio de ambulancia: existen dos ambulancias para prestar la atención necesaria y garantizar el traslado de usuarios en estado crítico que requiera el sistema de referencia y contrarreferencia.

#### **1.7.2. Procedimientos**

Los procedimientos más relevantes efectuados en la unidad de urgencias son:

- Prescripción de estudios y tratamientos según el caso.
- Extracción de cuerpos extraños.
- Lavado gástrico.
- Reanimación cerebro-cardio-pulmonar.
- Lavado de oídos y ojos.
- Curaciones y suturas.
- Pequeñas cirugías.

- Hidratación.
- Inmovilización.
- Cateterismo vesical
- Oxigenoterapia.
- Electrocardiograma.
- Inyectología.
- Monitoria fetal.
- Crioterapia.
- Cauterización.
- Terapia Física y respiratoria.
- Nebulizaciones.

### **1.7.3. Hospitalización y Consulta Externa**

El servicio de atención integral dirigido a usuarios cuyo problema no puede ser atendido adecuadamente de manera ambulatoria y requiere permanecer en la institución por mas de 24 horas.

En hospitalización se cuenta con los siguientes servicios:

- Pediatría.
- Ginecoobstetricia
- Quirúrgicas.
- Medicina interna.
- Unidad de quemados.

El Hospital de El Bordo Ofrece:

- Consulta médica general.

- Consulta Médica Especializada Programada.
- Una vez al mes: Otorrinolaringólogo, Urólogo.
- Dos veces al mes: Ginecólogo, pediatra, Anestesiólogo, Cirujano general, Traumatólogo, Ortopedista, oftalmólogo y Radiólogo.

#### **1.7.4 Promoción y Prevención**

##### **1.7.4.1 Control de crecimiento y desarrollo**

- Consulta por el médico general.
- Control por enfermería.
- Nutrición.

##### **1.7.4.2 Control de infecciones respiratorias agudas**

- Consulta por el médico general.
- Control por enfermería.
- Tratamiento

##### **1.7.4.3 Programa ampliado de Inmunización**

- Vacunación.

##### **1.7.4.4 Programa de prevención de las alteraciones sensoriales**

- Consulta por Médico general.
- Control por enfermería

##### **1.7.4.5. Programa de prevención de las complicaciones de las enfermedades crónicas y degenerativas**

- Consulta por médico general.
- Control por enfermería.

##### **1.7.4.6 Control de planificación familiar**

- Consulta por médico general.
- Control por enfermería.
- Instauración de métodos.

#### **1.7.4.7. Control de enfermedad diarreica aguda**

- Consulta por médico general.
- Control por enfermería.

Todos los programas incluyen:

Visitas domiciliarias, asesorías Individuales y Grupales, actividades educativas individuales y Grupales.

#### **1.7.4.8 Tuberculosis**

- Detección de sintomáticos respiratorios.
- Baciloscopias.
- Diagnóstico médico
- Tratamiento completo.
- Control durante cinco años.

#### **1.7.4.9 Detección temprana del cáncer de cérvix y de mama**

- Toma de citología.
- Auto examen de la mama.

#### **1.7.4.10 Control de enfermedades de transmisión sexual**

- Examen de diagnóstico.
- Estudios de contactos.
- Control Epidemiológico Especial.

#### **1.7.4.11 Control de Hipertensión arterial**

- Toma casual de afinamiento de tensión arterial.
- Consultas por el médico general de diagnóstico
- Control de enfermería.

#### **1.7.4.12 Control de Hansen (Lepra)**

- Búsqueda de sintomáticos de piel
- Consultas por el médico general de diagnóstico.
- Control de enfermería.

#### **1.7.4.13 Control de diabetes**

- Consulta por el médico general de diagnóstico
- Control de enfermería

#### **1.7.4.14 Control prenatal y de puerperio**

- Consulta por el médico general de diagnóstico.
- Control por el especialista en pacientes de riesgo.
- Control de enfermería.
- Curso psicoprofiláctico.

### **1.7.5 Imagenología y Laboratorio Clínico**

El servicio de imagenología se ofrece a los usuarios ambulatorios y hospitalizados como servicio de apoyo al diagnóstico, en todos los casos se realizará a solicitud de un profesional de la medicina.

#### **1.7.5.1 Radiografías:**

- Cráneo.
- Cara y cuello.

- Tórax.
- Abdomen
- Columna vertebral
- Pelvis.
- Extremidades.

#### **1.7.5.2 Ecografías**

- Hepáticas.
- Hepatobiliares.
- Abdominales.
- Pancreáticas.
- Pélvicas.
- Obstétricas
- Renales.

Los servicios de laboratorio clínico ofrecidos son los procesos para orientar y confirmar los diagnósticos médicos de manera precisa con tecnología y control de calidad.

- Parasitología
- Uroanálisis.
- Química sanguínea.
- Hematología Básica Automatizada.
- Inmunología
- Microbiología.

### **1.7.6 Odontología**

La atención odontológica es la atención personalizada entre el odontólogo y el paciente dental.

En este servicio se ofrece:

- Diagnóstico y de Urgencias.
- Operatoria dental.
- Periodoncia.
- Endodoncia.
- Cirugía oral.
- Odontopediatria.

### **1.7.7 Higiene Oral**

- Prevención.
- Actividades educativas Individuales y Grupales.
- Control de placa y cepillado.
- Aplicación tópica seriada de flúor en niños y adultos.
- Profilaxis
- Detartrajes.
- Aplicación de sellantes.

### **1.7.8. Atención al Usuario**

El Hospital Nivel I El Bordo –ESE- cuenta con talento humano encargado de orientar:

- Informar y ordenar al usuario, además de recepcionar quejas, reclamos y peticiones.

- Realizar estudio socio económico de los usuarios vinculados
- Atender a menores de edad en situaciones irregulares (maltrato, violencia intrafamiliar).
- Encuestar la satisfacción del usuario.
- Informar y promover los deberes y derechos de las ligas de usuarios, comités de participación comunitaria (COPACOS), y veedurías.
- Coordinar interacciones con organismos Institucionales en la promoción de servicios de salud del Hospital y puestos de salud ubicados en la zona rural del Municipio.

Teniendo en cuenta que el Hospital Nivel I El Bordo realiza el PAB Municipal, contamos con una sección que ejecuta conjuntamente con la Secretaría de salud las actividades de promoción y prevención de la salud.

#### **1.7.9 Recurso Tecnológico**

El Hospital de El Bordo cuenta con los equipos necesarios para la atención personalizada del servicio

#### **1.7.10 Unidad de Cuidado al Paciente Crítico**

- Monitoría de signos vitales.
- Desfibrilador.
- Carro de emergencias, medicamentos y elementos de reanimación cerebro-cardio-pulmonar.
- Electrocardiógrafo.
- Monitor fetal.
- Soporte de oxígeno.
- Aspiradores nebulizadores.
- Ayudas diagnósticas.

- Laboratorio clínico
- Rayos X.

### **1.7.11 Procedimientos Quirúrgicos**

#### **1.7.11.1. Cirujano General:**

- Biopsias.
- Circuncisión
- Colectomía
- Eventrorrafía.
- Fistulectomía.
- Herniorrafia Inguinal.
- Herniorrafia Umbilical
- Resección de tumores benignos.

#### **1.7.11.2 Ginecología:**

- Biopsias
- Colporrafia
- Corrección de prolapso genital.
- Histerectomía.
- Legrados diagnóstico y /o terapéutico
- Ligadura de trompas.
- Ooforectomía
- Vasectomía

#### **1.7.11.3 Urología:**

- Cistopexia.

- Cistoscopia.
- Criptorquidectomía.
- Dilatación uretral.
- Fijación testicular profiláctica.
- Varicocelelectomía.

#### **1.7.11.4. Oftalmología:**

- Drenaje de Chalazión.
- Drenaje de glándula lagrimal
- Resección de Chalazión.
- Resección de Pterigio.

### **1.8. RECURSOS FÍSICOS, HUMANOS Y FINANCIEROS**

#### **1.8.1 Recursos Físicos**

El Hospital dispone de una infraestructura física adecuada para garantizar la prestación de los diferentes servicios así:

El servicio de urgencias cuenta con cuatro camas para observación; hospitalización con treinta camas; consulta externa con ocho consultorios; cirugía con un quirófano amplio; en sala de partos se dispone de dos mesas para la atención de partos; instalación para Rx fijo de 500 mil Amperios y portátil de 100 mil Amperios; instalación para laboratorio clínico; una cafetería amplia que permite ser utilizada como auditorio; área de mantenimiento, lavandería y cocina; farmacia; área administrativa dotada con tres oficinas; centro de información y atención al usuario; estadística y sala de terapia física y respiratoria.

## **2. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL CASO**

### **2.1 DESCRIPCIÓN DEL CASO.**

La institución hospitalaria es líder en la prestación de los servicios de salud en el municipio de El Patía y su área de influencia, para lo cual cuenta con un equipo multidisciplinario de profesionales para atender la demanda en el servicio tanto a nivel hospitalario como a nivel comunitario.

Falta de un sistema de Facturación que garantice al Hospital Nivel I El Bordo – ESE-, la optimización de los recursos y el desarrollo de habilidades que orienten un proceso y contratación adecuada de los servicios de salud.

Como hospital local posee patrimonio propio, autonomía administrativa y financiera para disponer de los recursos físicos, financieros y del talento humano requeridos para la prestación de servicios ambulatorios y de hospitalización.

Como Hospital Nivel I y de acuerdo con los requerimientos de la Ley 100/93, coordina las acciones curativas con acciones de fomento, prevención, rehabilitación y recuperación de la salud a nivel individual y colectivo.

La atención médica general se presta durante las 24 horas del día para dispensar atención ambulatoria y hospitalaria principalmente de consulta externa, urgencias y hospitalización de corta estancia para patologías de menor complejidad. Igualmente presta el servicio de consulta especializada en Pediatría, Ginecología y Obstetricia, Cirugía General y Medicina Interna. Adicionalmente, cuenta con los servicios de apoyo tanto en el campo diagnóstico como en el terapéutico, destacándose las unidades de Imágenes Diagnósticas, Laboratorio Clínico, Farmacia, Terapia Física, Terapia Respiratoria, Atención Ambulatoria y Anatomía Patológica.

Para la prestación de los servicios antes mencionados la institución dispone de los servicios complementarios de lavandería, almacén, aseo, economato, vigilancia, mantenimiento, servicio de ambulancia y servicios administrativos.

A pesar de contar con la infraestructura humana, física y tecnológica requerida para el cumplimiento de su misión, la institución no dispone de un sistema de facturación adecuada que le permita determinar en un momento dado, si se está ganando o perdiendo al producir el servicio, careciendo además de la información básica para la toma de decisiones, situación que no permite que al interior de la institución, se pueda buscar la rentabilidad y hacia el exterior la competitividad, elementos básicos para elevar el nivel de vida de la población; de la misma manera que no se dispone de un estudio que le permita a la institución la fijación de precios que garantice la supervivencia y crecimiento de la entidad.

## **2.2 DELIMITACIÓN DEL CASO**

El estudio correspondió a realizar un modelo o plan de mejoramiento del Proceso de Facturación en el servicio de Urgencias del Hospital Nivel I El Bordo-ESE, Municipio de Patía, Departamento del Cauca. Septiembre de 2003–febrero de 2004.

## **2.3 FORMULACIÓN DEL CASO**

El caso se formula con base en las siguientes preguntas:

- Cuál es el mejor modelo de Facturación que se adapta a las condiciones particulares del Hospital?
- Cuáles son las actividades y procedimientos que se deben facturar en un servicio de Urgencias de Nivel I de Complejidad?
- Cual es el procedimiento que se debe llevar a cabo en un Proceso de Facturación?
- Cómo influye los tipos de contratación en el Proceso de Facturación?
- Cuales son las principales causas o factores que influyen en un Proceso de Facturación?
- Cuales son las principales consecuencias que se producen por un inadecuado proceso de Facturación

- Qué recomendaciones se pueden formular para que el Proceso de Facturación garantice la rentabilidad de la Institución.
- Qué recomendaciones se pueden formular para implantar un Plan o Modelo de Facturación en el Hospital Nivel I - El Bordo –ESE-?

## **2.4 JUSTIFICACION**

Los cambios registrados a lo largo de los últimos años en materia de la prestación de servicios de salud, han obligado a los diferentes actores del sistema y particularmente a las instituciones prestadoras de servicios a implementar mecanismos y procedimientos que les permitan adecuarse al esquema actual. Son muchos los esfuerzos realizados por los hospitales públicos en el sentido de ajustar sus infraestructuras a las exigencias del modelo de venta de servicios que opera actualmente en nuestro Sistema de Seguridad Social en Salud. Se han visto significativos avances, especialmente en lo que tiene que ver con el área de facturación por la venta de servicios, y se ha trabajado igualmente en la consolidación de procesos para el manejo de los contratos y de la gestión de cartera para el recaudo de los valores facturados. Todos estos avances y logros obtenidos son no solo recomendables sino en extremo necesarios para el éxito administrativo y económico de las Empresas Sociales del Estado, como quiera que su viabilidad depende en gran medida del equilibrio financiero, el cual está dado principalmente como resultado de un óptimo desempeño en los procesos de prestación de servicios, parte fundamental de la operación de la empresa. Es importante recordar que las Empresas Sociales del Estado deben buscar como finalidad, ser socialmente rentables, para poder cumplir con el propósito para el que fueron creados, “contribuir en el mejoramiento de los índices de bienestar y calidad de vida de la población a través de la prestación de servicios que satisfagan las necesidades en salud”. Por lo tanto, la permanencia en el mercado de una empresa, depende de que en ella se den las condiciones de equilibrio financiero que hacen posible su operación, para lograr ese equilibrio financiero necesita generar relaciones armoniosas entre: La estructura de la Empresa y la

estructura del Mercado, es decir, que es preciso conocer el mercado donde opera la Empresa, la demanda de servicios, la oferta y los factores que regulan el mercado, se deben producir servicios en la cantidad y con la calidad que el cliente requiere, facturar y recaudar el valor de los servicios prestados al precio convenido. En estos aspectos, las Empresas Sociales del Estado (Hospital nivel I El Bordo) deben enfocar sus esfuerzos desde el punto de vista administrativo y de gestión para ser financieramente viables y socialmente rentables.

Para cumplimiento de lo dispuesto anteriormente y con el fin de ir construyendo un modelo adecuado de aplicación y desarrollo del proceso de Facturación, es indispensable parcializar la Unidad de Estudio (Hospital nivel I El Bordo-ESE-Municipio de Patía - Departamento del Cauca) teniendo en cuenta cada uno de los centros de costos que allí se generan, así entonces El servicio de Urgencias fue seleccionado para tal investigación no sólo por la importancia del mismo sino por que es considerada estadística y contablemente como uno de los centros de costos que más ingresos aportan a la institución. Durante la investigación fue necesario un seguimiento cuidadoso, profundo y real del proceso de facturación dentro de la organización, para poder formular el plan de mejoramiento, dependiendo de lo observado. La implementación del modelo del proceso de facturación en el Hospital Nivel I El Bordo, proporcionó al director, definir las estrategias para minimizar los costos e implementar un sistema de control de gestión y de uso y manejo de los recursos de la institución, además la identificación y establecimiento de indicadores orientados a medir el nivel de eficiencia de las unidades productivas y tomar las decisiones para asumir los correctivos oportunamente y con precisión para garantizar la racionalidad en el uso de los recursos y recuperación de cartera a menor corto plazo con una mínima o nula generación de glosas.

**CAPITULO II**

**SISTEMA DE FACTURACION, SITUACION ACTUAL, HOSPITAL  
NIVEL UNO EL BORDO – ESE- MUNICIPIO DEL PATIA,  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA.**

El proceso de Facturación, Hospital nivel uno El Bordo – ESE- municipio del Patía, Departamento del Cauca, se encuentra amparado por las siguientes normas, a saber:

- Ley 33 De 1986
- Estatuto Tributario, Decreto 624 De 1989
- Ley 10 De 1990
- Decreto Numero 1759 De 1990
- Constitución Política De 1991
- Resolución 14707 De 1991
- Ley 60 De 1993
- Ley 100 De 1993
- Decreto 1938 De 1994
- Resolución 5261 De 1994
- Decreto 2174 De 1996
- Decreto 2423 De 1996
- Decreto 204 De 1998 Modifica 2753 De 1997
- Resolución 4252 De 1997

- Resolución 3374 De 2000
- Decreto 887 De 2001
- Ley 715 De 2001
- Resolución 951 De 2002
- Decreto 2309 De 2002

El proceso en general se encuentra bajo el control o dirección de cinco (5) facturadores quienes a su vez tienen a su cargo las estadísticas y la contabilidad de la Institución (Hospital Nivel Uno El Bordo – ESE- municipio del Patía), es por ello que al carecer de un contador permanente no se dispone diariamente de información. Si bien se han evaluado los diferentes procesos (facturación, cartera, admisiones, etc.) y se han propuesto metas para el mejoramiento de los mismos, se carece de un documento escrito evaluado y avalado por el personal correspondiente a las múltiples dependencias (Administración, Hospitalización, Urgencias, Laboratorios, Servicios Generales, etc.) para el cumplimiento del mismo y en beneficio de la calidad de atención, eficiencia y eficacia de la institución Hospitalaria.

El servicio de Urgencias del Hospital Nivel Uno El Bordo – ESE- municipio del Patía, no cuenta con un flujograma específico para el proceso de facturación. Sin embargo, este proceso se evalúa, y se realiza a través de un formato de evaluación que lo aplica el médico coordinador y el Gerente de la institución Hospitalaria, diariamente bajo la supervisión del cumplimiento de las funciones de cada facturador y mensualmente con la aplicación del anterior documento. El formato de Evaluación contiene una descripción de los principales problemas que se están presentando, las observaciones pertinentes para el mejoramiento de los mismos y las medidas correctivas a proceder, la verificación del cumplimiento de las observaciones y los comentarios al respecto frente al servicio (Anexo 1: Registro de comentarios y Lista de Verificación).

Con lo anterior se determinó que la elaboración, aplicación y capacitación frente a un Flujograma de procesos, es lo que permite la agilización en la prestación de los servicios y satisfacción del cliente, por este motivo y al ser un medio gráfico y concreto, cada dependencia Hospitalaria es responsable de las actividades y procedimientos que en ella se realizan. Por lo tanto, el servicio de Urgencias del Hospital Nivel I El Bordo – ESE- municipio del Patía, debe incluir y dar a conocer a sus clientes internos y externos todas las actividades y procedimientos que se facturan en el servicio o en su defecto las más frecuentes de acuerdo con el nivel de complejidad de la institución Hospitalaria, como:

- Código 28108 Extracción cuerpo extraño de la conjuntiva superficial.
- Código 28112 Extracción cuerpo extraño de cornea superficial.
- Código 28113 Extracción cuerpo extraño de esclerótica superficial.
- Código 15109 Extracción de cuerpo extraño en piel, tejido celular subcutáneo. G3
  
- Código 27121 - 27122 Taponamiento nasal anterior y posterior
- Código 27111 Nebulizaciones.
- Código 25102 Electrocardiograma.
- Código 27115 Lavado de oídos
- Código 29107 Oximetría de pulso.
- Código 29107 Terapia respiratoria.
- Código 27119 Extracción de cuerpo extraño conducto auditivo externo sin incisión.
- Código 27120 Extracción de cuerpo extraño en nariz
- Código 15101 Drenaje profundo de partes blandas incluye absceso profundo, flemón. G4

- Código 15102 Desbridamiento por lesión superficial, más del 5% área corporal. G5
- Código 23105 Cambio de catéter urinario.
- Código 23115 Aspiración vesical suprapúbica.
- Código 15200 - 15201 Onicectomía una o dos uñas G2. tres o más G3.
- Código 23116 Cateterismo vesical.
- Código 23117 Instilación vesical.
- Código 37201 Artrocentesis.
- Código 23105 Cambio de catéter urinario.
- Código 12103 Extracción de placenta sin atención del parto. G3
- Código 12100 Legrado uterino (Obstétrico); incluye por aborto, aborto incompleto o endometritis puerperal. G4
- Código 12101 Parto normal incluye episio y/o perineorrafia. G7
- Código 11601 Drenaje de absceso glándula de Bartholin. G2
- Código 11613 Limpieza desbridamiento y cierre de dehiscencia de perineorrafia. G4
- Código 1621 Drenaje de absceso glándula de Bartholin y marzupialización. G4
- Código 11642 Corrección desgarró perineal I - II sin atención del parto. G4
- Código 11430 Legrado uterino ginecológico; (terapéutico o diagnóstico).G3

Y las actividades de primer nivel establecidas en el manual de actividades y procedimientos del Sistema General de Seguridad Social en Salud y en la Resolución 3374 de 2000 y 5261 de 1994 las cuales determinan: Consulta Médica

de Urgencias, Urgencias con Observación, Procedimientos de Urgencias y Traslado Terrestre Básico en Ambulancia.

El personal encargado del proceso de facturación tiene conocimiento de todas las modalidades de contrato con las que cuenta el Hospital Nivel Uno El Bordo – ESE- municipio del Patía, al igual que el paquete de servicios que presta principalmente en el área de Urgencias. Es importante reconocer que cada vez que se presentan los contratos de las diferentes entidades de salud (COSMISUR, COMSALUD, CONFENALCO, CAFESALUD, ASMET SALUD, ASFAMILIAS, INPEC, entre otras) el personal de facturación es el primer ente encargado de recibirlos y colocarlo en conocimiento y disposición de las demás áreas o dependencias. Son estos personajes (talento humano de facturación) los responsables directos de la prestación de los servicios y la adecuada atención de los mismos según corresponda, es así como a diario y mensualmente se les está capacitando informal y formalmente, principalmente en temas de normatividad, contratación y facturación en las instituciones hospitalarias, el impacto de estas actividades se reflejó en la disminución de las glosas a consecuencia de la adecuada facturación de la mayor parte de las actividades del centro hospitalario (Hospital Nivel Uno El Bordo – ESE- municipio del Patía). Aunado a esto, el sistema tecnológico utilizado para el proceso de facturación es adecuado puesto que el programa informático denominado “CADUCEOS”, es producido por SITIS (soluciones integrales informáticas), entidad sistematizada para procesos de facturación en el Departamento del Cauca; esta entidad no sólo proporciona el programa sino también las respectivas capacitaciones y renovaciones periódicas; el mantenimiento de los equipos se lleva a cabo cada 45 días por lo cual son muy escasos o nulos los errores técnicos por degradación de los equipos, el personal médico tiene tanta o igual responsabilidad que el facturador, pues será él quien marque la pauta para que dicho personaje realice bien sus actividades desarrolladas en el servicio de Urgencias al indicar el código correspondiente de los procedimientos ejecutados a los clientes externos .

El impacto generado por todo lo anteriormente descrito se encuentra relacionado con el porcentaje de glosas en el proceso de facturación, el cual para la institución hospitalaria a estudio (Hospital Nivel Uno El Bordo – ESE- municipio del Patía), correspondió a un porcentaje inferior al 5%, cuyos errores más frecuentes aún se localizan en la prestación de los servicios que no son considerados de urgencias, a usuarios que los solicitan debido a que la E.P.S. ó A.R.S. a la cual pertenecen no tienen contratación ambulatoria; el usuario no se encuentra al día en sus correspondientes pagos y/o se presentan falsificación de los documentos y pólizas de SOAT.

Las Glosas no son sólo la principal consecuencia de un inadecuado proceso de facturación en la institución hospitalaria a estudio, hay actividades que se realizan y no ingresan al sistema como las pertenecientes al Plan de Atención Básica en Salud (PAB), saneamiento básico y medicina legal; se presenta insatisfacción del cliente externo cuando no se proporciona el servicio oportunamente, y los ingresos económicos se disminuyen por el retraso o recuperación de cartera al no entregarse las cuentas en el tiempo establecido y a las entidades correspondientes.

Según el Ministerio de Salud (hoy Ministerio de la Protección Social), en su programa mejoramiento de los servicios de salud, se han creado unas líneas de base para evaluar el proceso “facturación de los servicios de salud”, el cual fue aplicado en el Hospital Nivel I El Bordo -ESE- Municipio de Patía, Departamento del Cauca. Dentro de sus criterios de normalidad se tuvieron en cuenta los siguientes ítems:

- Capacitación o inducción del personal encargado de manejar el proceso
- Estructura del proceso: talento humano, recursos físicos y organización (manual de procesos, procedimientos y plan operativo)
- Dinámica del proceso: Admisión del usuario, prestación de los servicios de salud, egreso del usuario y control del proceso

- Resultados del proceso: Facturación, liquidación, glosas y entrega de la información

La evaluación determinó que el proceso de facturación se encuentra en un nivel óptimo de aplicación, con un noventa y cinco por ciento (95%) de las actividades requeridas y cumplidas en el proceso (anexo 2: Formato “Línea de Base para evaluar el Proceso de Facturación de los Servicios de Salud); sin embargo en el Hospital Nivel I El Bordo -ESE- Municipio de Patía, Departamento del Cauca, se carece de un programa de mejoramiento del proceso de facturación con un responsable de su ejecución o en su defecto, de un documento escrito y estructurado de dicho proceso. Por este motivo y teniendo en cuenta la situación actual y los modelos propios y contextuales de estos procesos, se planteó “El Plan de mejoramiento del Proceso de Facturación en el servicio de Urgencias del Hospital Nivel I El Bordo -ESE- Municipio de Patía, Departamento del Cauca” para ser eje primordial y básico en la prestación de los servicios de primer nivel.

## **CAPITULO III**

### **SISTEMA DE FACTURACION EN LAS EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO – ESE-**

### **3. FACTURACION**

#### **3.1 DEFINICION**

En el marco del Sistema General de Seguridad Social SGSSS y acorde con el nuevo modelo de prestación de servicios, las E.S.E. como cualquier empresa, deben garantizar su subsistencia mediante la producción y venta de servicios de salud. La facturación es el conjunto de actividades que nos permite liquidar la prestación de servicios producto de la atención al usuario en el hospital. Este proceso se activa cuando se solicita y se atiende un servicio Dadas las características del SGSSS, los Hospitales E.S.E. deben hacer un registro sistemático e individual de los procedimientos realizados y servicios prestados a cada usuario, liquidarlos a las tarifas establecidas y cobrar a las instancias pertinentes.

El proceso de facturación en una ESE tiene dos funciones clave que son:

1. Recopilar y organizar la información que genera la atención prestada a un paciente.
2. Generar un documento equivalente a la factura para cobrarle correctamente a un paciente o a una entidad (EPS, ARS), con que se tiene una relación contractual o como producto de un evento atendido (accidente de tránsito, evento catastrófico, etc.).

## **3.2. MODELO GENERAL DEL PROCESO DE FACTURACIÓN**

Los componentes de este esquema son:

### **3.2.1 Entradas**

Un contrato o convenio y un manual de tarifas, en los que se basan para liquidar las cuentas de cobro de los servicios prestados a un paciente. La base de datos con la relación de los usuarios definitivos pactados en el contrato. Soportes o documentos remitidos del área de admisiones del Hospital, donde indiquen los ingresos (Hoja de Admisión), los traslados de camas y pabellones, y los egresos de los pacientes. Otros soportes o documentos de apoyo que envían los servicios médicos del hospital donde informan sobre los procedimientos, exámenes y suministros aplicados o entregados a un paciente (Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud – RIPS).

### **3.2.2 Salidas**

La factura individual por paciente por concepto de servicios prestados al mismo. Esta debe cumplir estrictamente los requisitos legales y contractuales en cuanto a presentación, soportes, fechas, liquidación y formatos, entre otros. Informaciones Financieras y Gerenciales, utilizadas para construir indicadores que permiten monitorear el comportamiento de la empresa y alimentar el sistema contable, internamente se requiere información que se genera en facturación y que debe ser distribuida bajo unos requisitos precisos; esa información está compuesta de reportes a la gerencia, a las áreas administrativas y áreas médicas.

Esta estructura del proceso de facturación se visualiza en la representación gráfica del proceso (Flujogramas anexos), para cada uno de los servicios.

## **3.3 CARACTERÍSTICAS TRIBUTARIAS DE LAS EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO QUE INCIDEN EN EL MANEJO DE FACTURACIÓN.**

El decreto 841 de 1998 establece el manejo tributario de las instituciones de Seguridad Social, entre ellas las de salud, en relación con los Impuestos Nacionales administrados por la DIAN. Estos impuestos son: a la renta, a las ventas, de timbre y retención en la fuente.

### **3.3.1 DEL IMPUESTO A LA RENTA**

El Decreto 841 de 1998, en sus artículos 6 y 7, establece dos categorías de Instituciones Prestadoras de Salud, para efectos del manejo tributario del Impuesto sobre la Renta:

#### **3.3.1.1 Artículo 6º. Entidades de Salud no Contribuyentes:**

“No son contribuyentes del Impuesto sobre la Renta, los hospitales que estén constituidos como personas jurídicas sin ánimo de lucro y las entidades sin ánimo de lucro cuyo objeto principal sea la prestación de los servicios de salud, siempre y cuando obtengan el permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud y destinen la totalidad de los excedentes que obtengan a programas de salud conforme lo establece el presente decreto.” En esta categoría se encuentran las ESE y los hospitales no transformados en ESE. Las ESE son personas jurídicas sin ánimo de lucro, cuyo objeto principal es la prestación de los servicios de salud.

#### **3.3.1.2 Artículo 7º. Entidades de salud contribuyentes con Régimen Especial**

“Sin perjuicio de lo que establece el artículo anterior, las Entidades Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Salud que tengan el carácter de Corporación, fundación, asociación sin ánimo de lucro, caja de compensación familiar o cooperativa, se someten al Impuesto de Renta y Complementarios conforme al Régimen Tributario especial, contemplado en el Título VI del Libro Primero del Estatuto Tributario.”

### **3.3.2 DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS**

En la Reforma Tributaria, la Ley 488 de diciembre 24 de 1998, hace referencia a los servicios excluidos del Impuesto sobre las ventas, de la siguiente forma:

“Artículo 476. Se exceptúan del impuesto los siguientes servicios: médicos, odontológicos, hospitalarios, clínicos y de laboratorio, para la salud humana”. También hace referencia a los bienes que no causan el impuesto sobre las ventas, en el artículo 424.

“Artículo 424. Bienes que no causan el impuesto. Los bienes descritos en la siguiente tabla, se hallan excluidos del impuesto y por consiguiente su venta o importación no causa el impuesto a las ventas”. También están excluidos los aparatos de ortopedia, prótesis, artículos y prótesis; todos para uso de personas, audífonos y demás artificios que requieran un paciente, o se le implanten para compensar un defecto o una incapacidad y bastones para ciegos aunque estén dotados de tecnología, contenidos en la partida arancelaria 90.21.

Las ESE no son responsables del impuesto sobre las ventas, de acuerdo con los referentes legales expuestos, y debido al tipo de servicios.

05 Guantes, gasas, vendas y artículos análogos (por ejemplo: apósitos, esparadrapos), impregnados o recubiertos de sustancias farmacéuticas o acondicionados para la venta al por menor con fines médicos, quirúrgicos, odontológicos o veterinarios	30.02 Sangre humana; sangre animal preparada para usos terapéuticos, profilácticos; antisueros (sueros con anticuerpos), demás fracciones de la sangre y productos inmunológicos modificados, incluso obtenidos por proceso biotecnológico; vacunas, toxinas, cultivos de microorganismos.
30.03 Medicamentos constituidos por productos mezclados entre sí, preparados para usos terapéuticos o profilácticos, sin dosificar ni acondicionar para la venta al por menor	30.04 Medicamentos constituidos por productos mezclados o sin mezclar, preparados para usos terapéuticos o profilácticos, dosificados o acondicionados para la venta al por menor.
48.18.40.00.00 Compresas y toallas higiénicas, pañales para bebés y artículos higiénicos similares.	30.06 Preparaciones y artículos farmacéuticos a que se refiere la Nota 4, Capítulo 2 de la Reforma Tributaria (Ley 488/98).
56.0.10.00.00 Compresas y tampones higiénicos, pañales para bebés y artículos higiénicos similares, de guata	68.15.20.00.00 Compresas y toallas higiénicas, pañales para bebés y artículos higiénicos similares de turba.

90.01.30.00.00 Lentes de contacto..	90.01.40 Lentes de vidrios para gafas
90.01.50.00.00 Lentes de otras materias.	90.21 Aparatos de ortopedia y para discapacitados.
29.41 Antibióticos. Dispositivos anticonceptivos para uso femenino	Dispositivos anticonceptivos para uso femenino

### **3.3.3. FACTURA Y DOCUMENTO EQUIVALENTE A LA FACTURA**

#### **3.3.3.1 Documento equivalente a la factura. Definición**

Se entiende como el documento que soporta una transacción de compraventa de bienes o prestación de servicios. De conformidad con el artículo 17 del Decreto 1001 de 1996 expedido por la DIAN, se precisan las razones por las cuales no están obligadas ciertas instituciones, a expedir factura de venta, sino documento equivalente. Constituyen documento equivalente a la factura, los expedidos por entidades de derecho público incluidas las Empresas Industriales y Comerciales del Estado y sociedades de Economía mixta donde la Nación posea más del 50 % de su capital, los expedidos por empresas o entidades que presten servicios públicos domiciliarios, Cámara de Comercio, Notarías, y en general los expedidos por los no responsables del impuesto sobre las ventas que simultáneamente no sean contribuyentes del impuesto sobre las ventas. Los Hospitales públicos no son responsables del impuesto sobre las ventas. Los Hospitales públicos no son contribuyentes del impuesto sobre la renta.

#### **3.3.3.2 La factura o documento equivalente como elemento esencial de la transacción económica.**

El Artículo 76 de la Reforma Tributaria (Ley 488 de 1998) estipula el derecho que tiene todo comprador de exigir al vendedor la entrega de una factura o documento equivalente de los bienes o servicios vendidos con indicación del precio y su pago.

El Artículo 618 de Estatuto Tributario quedaría así: "Obligación de exigir factura o documento equivalente. A partir de la vigencia de la presente Ley los adquirentes de bienes corporales muebles o servicios están obligados a exigir la factura o documentos equivalentes que establezcan las normas legales, al igual que a

exhibirlos cuando los funcionarios de la administración tributaria debidamente comisionados para el efecto así lo exijan”. Comercialmente la factura o el documento equivalente a la factura identifican la realización de un contrato de compraventa o prestación de servicios. La Facturación tiene efectos comerciales, por las obligaciones que se contraen tanto para el vendedor en su garantía como para el comprador en su pago, ya que son documentos principales alrededor del cual gira la operación comercial.

### **3.3.3.3 La Factura o Documento Equivalente, Fuente Principal del Registro Contable de las Transacciones**

Toda actividad empresarial gira en torno al cumplimiento de su objeto social, que se refleja en las transacciones hechas con terceros, basándose en la factura y soportada en los comprobantes diarios que originan el movimiento de las cuentas de resultado y el crecimiento del patrimonio por efecto de los valores agregados generados. Así, constituye en el eje central de la contabilidad, afecta no sólo las cuentas de ingreso, sino también las cuentas por cobrar, por pagar, efectivo, bancos, inventarios, etc.

### **3.3.3.4 Obligados A Expedir Factura o Documento Equivalente**

Salvo las excepciones consagradas en los Artículos 616-2 del Estatuto Tributario y el 10ª del Decreto 1165/96, para efectos tributarios, se encuentran obligados a expedir factura o documento equivalente, independientemente de que sean o no contribuyentes de los impuestos administrativos por la DIAN, por cada una de las operaciones de venta o prestación de servicios que realicen, los siguientes sujetos: Los comerciantes, las personas que ejerzan profesiones liberales o presten servicios inherentes, las personas que enajenan productos agropecuarios. Los responsables del impuesto sobre las ventas, los importadores, los prestadores de servicios, los responsables del Impuesto sobre las ventas que pertenezcan al Régimen Común, se encuentren inscritos o no, en general, los vendedores.

### **3.3.3.5 Características de las Empresas Sociales del Estado que las exime de Presentar Factura y Expedir Documento Equivalente a la Factura**

- . Son entidades de Derecho público
- . Son entidades de Salud no contribuyentes del Impuesto sobre la Renta.
- . Son entidades no responsables del Impuesto sobre las Ventas.

### **3.3.3.6 Obligación de emitir Documento Equivalente por parte de las ESE**

Los hospitales públicos no están obligados a emitir factura de venta sino DOCUMENTO EQUIVALENTE, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1001 del 8-04-97 Artículo 17, que dice:

**3.3.3.6.1. Artículo 17. Otros documentos equivalentes a la factura.** Los expedidos por Entidades de derecho público, incluidas las empresas industriales y comerciales del Estado y Sociedades de Economía Mixta, donde el Estado posea más del 50% de su capital; los expedidos por empresas o entidades que presten servicios públicos domiciliarios, cámaras de comercio, notarías y en general los expedidos por los no responsables del impuesto sobre las ventas que simultáneamente no sean contribuyentes del impuesto sobre la renta. Una factura o documento equivalente se expide cuando se hace entrega del original con el lleno de los requisitos legales, y se conserva una copia. (Artículo 617 Estatuto Tributario).

### **3.3.3.7 Contenidos Mínimos Del Documento Equivalente**

El Decreto 1001 del 97, Artículo 17 establece los contenidos mínimos de los documentos equivalentes. Nombre o razón Social y NIT (de la persona o entidad a quien se efectúa el pago) Numeración consecutiva, Descripción específica o genérica de bienes o servicios, Fecha, Valor.

### **3.3.3.8 Numeración Consecutiva**

El documento equivalente debe llevar un número que corresponda a un Sistema de numeración consecutiva, como sistema técnico de control. Si se trata de

tiquetes expedidos por máquina registradora podrán llevar prefijos alfanuméricos, alfabéticos o numéricos, sin que sea necesario solicitar autorización de la numeración.

### **3.3.3.9 Autorización de la Numeración**

Como los hospitales públicos emiten DOCUMENTOS EQUIVALENTES A LA FACTURA, no es necesaria la autorización de numeración. En el Artículo 3º de la Resolución 3878 de 1996 hace referencia de la siguiente manera:

**3.3.3.9.1 Artículo 3º. Casos en los que no se requiere autorización de la numeración.** “No será necesaria la autorización de la numeración en la expedición de documentos equivalentes a la factura, en las facturas expedidas por entidades de derecho público incluidas las empresas industriales y comerciales del Estado y sociedades de economía mixta donde el Estado posea más del (50%) del capital, así como las que expidan las entidades que presten servicios públicos domiciliarios, las cámaras de comercio, las notarías, y en general, los no contribuyentes del impuesto sobre la renta señalados en el Estatuto Tributario.”

### **3.3.3.10 Sanción por expedir Facturas y Documentos Equivalentes sin Requisitos**

Las siguientes actuaciones u omisiones por parte de los obligados a expedir factura o documento equivalente o por quienes la elaboran, son objeto de la sanción de clausura o cierre del establecimiento de comercio, oficina, consultorio o sitio donde se ejerza la actividad, profesión u oficio, que se impondrá previo traslado de pliego de cargos para responder y se aplicará clausurando por un día el sitio o sede respectiva.

- No expedir facturas o documento equivalente.
- Expedir facturas sin requisitos.
- Elaborar facturas con doble numeración o sin el cumplimiento de los requisitos exigidos legalmente.

- Obtener o utilizar de los obligados a expedirlas facturas con doble numeración.
- Llevar doble facturación.
- Llevar doble contabilidad.
- No registrar en la contabilidad una factura o documento equivalente.
- No presentar a las autoridades de Impuestos el Libro Fiscal de Registro de Operaciones Diarias. (Artículo 657 del E. T.)

Para efectos fiscales, los obligados a expedir factura o documento equivalente o sustitutivo, no podrán suplir su expedición con documentos como: Escrituras públicas de compraventa, cuentas de cobro, órdenes de trabajo, recibos de pago y otros documentos diferentes a los señalados anteriormente. En la Ley 488 de 1998 el Artículo 74 hace referencia a este aspecto. En estos eventos, cuando se trate de entes que prestan servicios públicos, o cuando a juicio de la dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales no exista un perjuicio grave, la entidad podrá abstenerse de decretar la clausura, aplicando la sanción prevista en el artículo 652 del Estatuto Tributario.

### **3.3.3.11 Inscripción del Software de Facturación ante La DIAN**

A partir de la Resolución 8998 del 24 de Diciembre de 1998 expedida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales no es necesaria la autorización del software por parte de la DIAN, para la utilización de los mecanismos de facturación por computador o máquina registradora POS.

#### **3.3.3.11.1 “ART1. Utilización optativa del sistema aplicativo de facturación.**

Las personas que utilicen el mecanismo de facturación por computador o máquina registradora POS, tendrán las siguientes opciones desde el primero de enero de 1999: Continuar aplicando los mecanismos de facturación por computador o máquina registradora POS, que venían utilizando, sin que requieran para ello de autorización del software por parte de la DIAN, y Utilizar el software aplicativo de

facturación aprobado por la DIAN.” Esta Resolución modifica las resoluciones 3878 de 199, 2002 de 1997, 3316 de 1997, 4022 de 1998 y 6305 de 1998.

LAS EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO AL EXPEDIR DOCUMENTO EQUIVALENTE DE VENTA, NO ESTÁN OBLIGADAS A SOLICITAR NINGUNA AUTORIZACIÓN DEL SOFTWARE DE FACTURACIÓN ANTE LA DIAN.

#### **3.3.3.12 Valor Total de la Operación del Documento Equivalente a la Factura**

Debe incluirse en el monto total de la operación, independientemente de la forma de pago. En el evento de expedirse la factura en varias hojas, el valor de la operación deberá constar en la última y podrá subtotalizarse en cada una de ellas. Cuando haya lugar a hacer ajustes, por mayor valor a la transacción efectuada, deberá constar en una factura nueva. Cuando se realicen ventas o prestación de servicios las facturas deberán expedirse en idioma español y en pesos colombianos.

#### **3.3.3.13 Periodo que se debe conservar la Factura**

Por disposiciones del Artículo 632 del Estatuto Tributario, para efectos de control de los impuestos, las personas y entidades contribuyentes o no contribuyentes, deberán conservar por un período mínimo de cinco años contados a partir del primero de enero del año siguiente al de su elaboración, expedición o recibo.

#### **3.3.3.14 Recibo de Caja**

Es un documento soporte para recaudar dinero por la venta de un bien o servicio y sirve de respaldo soporte tanto para Tesorería como para Contabilidad. En ningún caso reemplaza la factura. Debe contener como mínimo: Fecha de expedición. Nombre del Cliente. Concepto: abonando o cancelando X factura. Valor recibido. Forma de Pago.

#### **3.3.4 Requerimientos de Información para la Facturación**

La facturación es un proceso a través del cual se genera información. De los datos

suministrados depende la calidad de la factura que, ante todo, debe ser veraz y oportuna.

#### **3.3.4.1. Información General**

Necesaria para el manejo global del proceso de facturación en la empresa y tiene que ver con:

**IDENTIFICACIÓN DEL HOSPITAL ESE:** Dado que todo documento equivalente debe contener, razón social y NIT de la empresa.

**PORTAFOLIO DE SERVICIOS.** Denominación y clasificación única de los procedimientos y servicios que la institución brinda, acorde con lo establecido en la resolución No. 365 de 1999.

Denominación y/o código del centro de costos ejecutor o generador del procedimiento. Esta información es necesaria para la implantación del sistema de costos en la empresa, pues permite conocer cuánto factura, es decir, cuánto produce efectivamente cada centro de costos del área asistencial.

Dado que existen diferencias en los servicios que cubren los planes de beneficios de los regímenes subsidiado y contributivo y que algunos procedimientos son cubiertos mediante convenios, es necesario establecer a qué planes corresponden los procedimientos y/o servicios.

**TARIFAS.** Las ESE deben aplicar las tarifas establecidas en el Decreto 2423 de 1996. Deben conocer la homologación de los procedimientos registrados en comparación con la Clasificación Única de Procedimientos en Salud, Resolución N° de 1999.

**CONTRATOS VIGENTES.** Deben tener conocimiento preciso de los contratos de prestación de servicios con A.R.S., E.P.S., Minsalud, Direcciones de salud de los órdenes local, distrital o departamental vigentes, y condiciones establecidas en ellos, como: objeto, servicios contratados, requisitos exigidos para la prestación de servicios, manejo de copagos o cuotas de recuperación, etc.

USUARIOS. Involucra listado de afiliados a las aseguradoras de los regímenes subsidiado y contributivo, relación de la población identificada por SISBEN y que aún no ha sido asegurada. Aunque en la mayor parte de los departamentos sólo se tiene parcialmente esta información en la medida que esta se complete, mejorará la eficacia del proceso de facturación.

La clasificación socioeconómica de la población y la aplicación de las normas existentes para la liquidación de los servicios prestados.

MARCO LEGAL. Los funcionarios involucrados en el proceso de facturación deben tener un amplio conocimiento del sistema general de seguridad social. Deben conocer los cambios y novedades legales.

#### **3.3.4.1 Información Específica.**

Es la que se solicita a cada usuario en el momento de facturar y está relacionada con:

USUARIO. Nombre, identificación, edad, sexo, domicilio, régimen al que pertenece, empresa aseguradora si es el caso.

SERVICIOS. Definición y cantidad de procedimientos realizados. Denominación, especificaciones técnicas (forma y presentación) de los medicamentos e insumos médico-quirúrgicos suministrados.

#### **3.3.5 Ejecución del sistema de facturación**

En el proceso de facturación mediante el registro sistemático de todos los servicios prestados por la I.P.S. y con base en unas tarifas establecidas para cada una de ellos, se generan los informes legales y administrativos requeridos para el cobro respectivo. La facturación consta de tres pasos, que como se verá en los capítulos siguientes varían en su secuencia, duración y oportunidad, dependiendo del servicio asistencial donde sea brindada la atención y de los procedimientos establecidos en cada institución. Pueden ser desarrollados en forma manual o automatizada, previo, “simultánea”, o posterior a la prestación de los servicios, previo o posterior al egreso del paciente hospitalizado. Los tres pasos son:

### **3.3.5.1 Identificación y Registro de información del Usuario.**

En este paso se precisa quién es el beneficiario o demandante de atención en los diferentes servicios de la I.P.S., se establece o trata de establecer el régimen al que pertenece, y la entidad aseguradora, y si se del caso e procede, se solicitan los documentos y requisitos exigidos para la atención.

### **3.3.5.2 Registro de Información de Procedimientos.**

Una vez establecida la identificación del usuario, (o designada alguna, si no ha sido posible su identificación, caso de N.N.) se registran la denominación, código y cantidad de los procedimientos realizados o solicitados, designación, y especificaciones técnicas de los medicamentos e insumos solicitados o suministrados.

### **3.3.5.3 Liquidación de los Servicios Prestados.**

Luego se liquidan los servicios prestados o solicitados, y se procede a la elaboración, expedición y entrega del documento equivalente a la factura que los soporta. En el caso de usuarios afiliados a los regímenes contributivo y subsidiado, y de todos aquellos que no responden directamente por el pago de la atención, se requiere de la recolección y consolidación de los documentos equivalentes, firmados por el beneficiario de la atención, para después cobrar.

#### **3.3.5.3.1 Ayudas para realizar adecuadamente la liquidación de servicios.**

La base de este trabajo es la comprensión adecuada de los contratos y manuales de tarifas, referidos anteriormente. Cada área del hospital que presta un servicio es la responsable de dar la información completa y correcta facturación, para permitir la liquidación individual por paciente, y por ende, su cobro. Cuando la facturación es automatizada, ésta responsabilidad recae sobre: (a) los funcionarios del área que registran en el computador la información sobre los servicios prestados y entregan los soportes para el cobro y (b) un funcionario(s) que se encarga de alimentar el computador con la información sobre los servicios prestados. La ventaja de la primera opción es que los funcionarios de los centros

de producción, conocen mejor los servicios y pueden descubrir errores o incoherencias en los soportes de cobro, que no serían detectados por los digitadores de facturación o de sistemas: Bajo cualquiera de las dos modalidades o si el documento equivalente a la factura es manual, el trabajo de captura de datos debe hacerse a diario, por las siguientes razones : En todo momento se debe tener la información disponible, para conocer el estado de cuenta de un paciente. De antemano se prevén posibles problemas para el cobro de algún servicio, que se remedian con anterioridad a su retiro. Se disminuye la subfacturación por requisitos incompletos y por problemas insolubles, una vez el paciente haya salido del hospital. El trabajo se hace más regular durante todo el mes y se evitan sobrecostos por horas extras, dominicales o festivos, producto de una acumulación innecesaria. Se agiliza la salida del paciente.

#### **3.3.5.3.2 Ayudas para realizar adecuadamente el archivo de documentos.**

El objetivo del archivo es almacenar todos los soportes de cobro radicados en facturación hasta que termine el servicio y se genere una cuenta de cobro consolidada. Ello implica organizar eficientemente los documentos para que en cualquier momento sean encontrados y consultados.

- Obtenga la radicación de los documentos recibidos y liquidados.
- Clasifíquelos según su organización del archivo. Algunos ejemplos de clasificación de archivos: Por paciente ambulatorio y hospitalizados, Por empresas contratantes, Por pacientes activos y egresados ( pasivos), Por nombre ( alfabético) o por código (numérico) O Combinaciones de las anteriores
- Para los pacientes admitidos (ambulatorios y hospitalizados) y utilizando las hojas de admisión o las órdenes del contratante, abra nuevas carpetas o haga cambios en el archivo, colocando rótulos con los nombres de los pacientes.

- Con el paquete de documentos o soportes, recibido de radicación y liquidación, ubique cada paciente en el archivo y ordénelos de acuerdo con la clasificación enunciada.
- Reclame a los responsables de facturación la lista de los paquetes y entréguela en forma ordenada al encargado de la elaboración del consolidado o cuenta de cobro.

#### **1.3.5.3.3 Revisar y corregir las cuentas.**

El objetivo de esta actividad es garantizar la calidad de la facturación de los pacientes ingresados al Hospital, revisando que estén bien registrados todos los servicios prestados y la liquidación según el manual de tarifas correspondiente a la empresa contratante. Así como producir la liquidación individual o cuenta de cobro respectiva facilitando la salida del paciente. El proceso de revisión es el siguiente:

- Solicitar a archivo los soportes de los pacientes que tienen salida en el día y de los ambulatorios cubiertos por un contrato, a quienes se les haya prestado servicios.
- Solicitar a las áreas soportes de servicios prestados a estos pacientes recientemente y que no hayan llegado a facturación.
- Revisar si cada soporte está anotado correctamente en el computador y si todos los existentes son los únicos registrados o si sobran. De lo contrario, buscar el soporte o anular el registro.
- Imprimir la liquidación individual por paciente.
- Asignar a la liquidación individual el número consecutivo respectivo y enviarlo a contabilidad.
- Reunir cada paquete de soportes de un paciente con su liquidación individual impresa. Si esta área es la responsable de la elaboración de la cuenta de cobro o consolidado se elabora la cuenta de cobro de acuerdo con el período respectivo.

- Organizar físicamente la cuenta y sus soportes según los requisitos particulares del contratante como: Cartas de presentación de la cuenta, ganchos, sobres, bolsa, carpetas, etc.
- Registrar los datos básicos de las cuentas de cobro. Es muy importante hacer un control del trabajo de facturación conjuntamente con cartera. Se debe hacer un seguimiento de las cuentas producidas hasta que se paguen.
- Igualmente se debe llevar un control sobre la rapidez del trabajo de facturación y su precisión. Esto puede hacerse registrando en un libro los datos básicos de cada liquidación individual producida: nombres del paciente, y del contratante, valor facturado, número de cuenta, fecha y hora de salida del paciente, fecha y hora de entrega.
- Entregar la cuenta al paciente (particular), o si está cubierto por un contrato, entregue estas cuentas a cartera si es la responsable de realizar la entrega al contratante. El proceso termina hasta la radicación de la cuenta de cobro, con su soporte, a la entidad contratante, en los plazos respectivos.

#### **1.3.5.3.4 Ayuda para corregir errores posteriores a la entrega.**

Las equivocaciones en las cuentas muestran fallas en procedimiento desde el punto de vista administrativo o clínico. Es muy importante hacerles seguimiento para entender los problemas. Se debe igualmente corregir la falla en el menor tiempo posible, para lo que se propone el siguiente proceso:

Cada vez que el gestor le devuelva una cuenta búsquela en el libro de seguimiento de cuentas y registre los datos más importantes como fecha de devolución de la cuenta (recepción en facturación), Fecha de entrega de la cuenta (Cartera), Valor del error, Tipo o tipos de errores. El responsable del área analiza el motivo de la devolución, identifica el error y da instrucciones pertinentes al liquidador y revisor de cuentas, para evitar cometer errores. Las principales causas o factores más frecuentes que influyen en un proceso de facturación son:

- Talento Humano responsable del proceso y sistematización.
- Sistema de información, redes de computación, infraestructura y software deficientes y/o descontextualizados.
- Desarrollo del nivel comunitario, municipal, departamental, nacional e internacional.
- Los tiempos establecidos en la normatividad
- Los análisis del personal para tomar medidas generales.
- Los comités de participación comunitaria.
- Los procesos de auditoría
- Los planes de mejoramiento
- Los costos
- Mala interpretación del Manual de tarifas al liquidar algún servicio.
- Información incompleta en la cuenta de cobro o en los soportes en cuanto a los datos del paciente, o a los servicios cobrados.
- Errores de mecanografía, letras o números o repisados.
- Cuentas enviadas en el periodo que no corresponde según la fecha de atención al paciente.
- Falta de firmas o sellos que las empresas contratantes exigen, etc.
- El responsable de la cuenta revisa y corrige el error.
- El responsable de la cuenta entrega al área de cartera los documentos con los soportes corregidos, para que se dé respuesta en los plazos establecidos al contratante, para su cobro.
- Desconocimiento de los contratos y paquetes de servicios ofrecidos por la institución de acuerdo con el nivel de complejidad.

- Falta de capacitación y/o evaluación periódica del personal encargado del proceso de facturación.
- Sistemas deficientes de información hospitalaria u obsolescencia del equipo tecnológico.

La factura como documento, es un medio de prueba mediante el cual pueden demostrarse los costos, gastos, impuestos descontables, etc. Para los mismos efectos, la ley exige la expedición de este documento o su equivalente o su sustituto, no sólo a las personas obligadas a llevar contabilidad, si no también para todas las personas obligadas a expedir factura.

La inadecuada facturación o ausencia de soportes inherentes a ésta trae como principales consecuencias:

- La alteración en el patrimonio líquido y los ingresos reflejados en el aumento del período de recuperación de cartera (cuentas por cobrar) y demora en los diferentes procesos de nómina por el acumulo, liquidación de glosas y disminución de los recursos económicos en la institución Hospitalaria.
- Motivación deficiente del Talento Humano si no se cuenta con todos los recursos para llevar a cabo el proceso.
- Pérdidas reflejadas en la contabilidad de la institución con respecto a las actividades desarrolladas vs. facturadas.
- Pérdidas de los procesos de contratación por disminución en la confiabilidad de la institución lo cual genera el cierre de la prestación de los servicios de salud.

Con el objetivo de identificar los procedimientos que son susceptibles de mejorar, es necesario efectuar una revisión periódica de los procedimientos, actividades y tareas, identificando indicadores y trazadores de desempeño de los diferentes

sistemas. Sólo de esta manera se podrán tener datos objetivos útiles para adelantar un proceso de mejoramiento continuo. Por lo anterior, es importante tener en cuenta que el Proceso de Facturación debe ser evaluado periódicamente tanto a nivel general como en cada una de las unidades funcionales de la institución hospitalaria, teniendo en cuenta el impacto del proceso en la calidad de atención al cliente externo, los cambios positivos en los procesos y procedimientos para la atención, el nivel de gestión, la toma de decisiones gerenciales y el impacto económico. Es indudable que la información por sí misma no puede resolver los diferentes problemas que enfrentamos día a día para mejorar la calidad y la eficiencia de los servicios que prestamos a los usuarios. Las estadísticas, los computadores, las aplicaciones informáticas y el sistema en general tendrán utilidad práctica sólo en la medida en que la alta y media gerencia utilicen la información disponible para ejercer sus funciones gerenciales a cabalidad y fortalezca en forma permanente sus habilidades y capacidades para el análisis y la toma de decisiones. En este proceso, el expertismo y el buen juicio del personal clínico y administrativo – basado en información pertinente, oportuna y confiable – constituirán la base para el mejoramiento de la eficiencia, la efectividad y la calidad de la atención en la institución hospitalaria al igual que su posicionamiento en el mercado y competitividad del mismo.

## **CAPÍTULO IV**

### **PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE FACTURACION DEL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL NIVEL I EL BORDO – ESE, MUNICIPIO DEL PATÍA, DEPARTAMENTO DEL CAUCA.**

#### **4.1. INTRODUCCION**

El proceso de facturación es un conjunto de actividades que permiten liquidar y cuantificar la prestación de servicios de salud que conlleva a la atención del usuario.

En el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS y acorde con el nuevo modelo de prestación de servicios que cambia el subsidio a la oferta por el subsidio a la demanda, las instituciones prestadoras de servicios de salud – IPS, como cualquier empresa productora de bienes o servicios, debe garantizar su subsistencia mediante la producción y venta de servicios asistenciales.

Dadas las características del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, la IPS debe realizar un REGISTRO SISTEMATICO e individual de los procedimientos realizados y servicios prestados a cada usuario, liquidarlos a las tarifas establecidas por el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud – CNSSS y realizar el cobro a las instancias pertinentes.

#### **4.2. OBJETIVOS**

##### **4.2.1. Objetivo General**

Facturar el total de las actividades, procedimientos e intervenciones prestados a los usuarios atendidos de acuerdo con un Manual de Procedimientos y tarifas establecidas en las relaciones contractuales por la Institución (Hospital Nivel I El Bordo – ESE, Municipio del Patía, Departamento del Cauca), con el fin de incorporar y obtener información para la toma de decisiones para el nivel gerencial y operativo de la empresa.

#### **4.2.2. Objetivos Específicos**

- Garantizar a los clientes, internos y externos, información oportuna y veraz sobre los servicios prestados a un usuario y los costos de la atención.
- Dotar de herramientas efectivas que permitan dar a conocer la realidad económica del sistema de información con el fin de orientar al director en la toma adecuada de decisiones oportunas y acertadas.
- Establecer procesos de información y retroalimentación a las diferentes dependencias que participan en el proceso de facturación en la Institución (Hospital Nivel I El Bordo – ESE, Municipio de Patía, Departamento del Cauca).
- Diseñar e implementar los instrumentos básicos para la captura de información de los diferentes servicios, con el fin de permitir la elaboración de la factura, producto de la atención brindada.
- Elaborar y diseñar mecanismos de control en las diferentes etapas del proceso de prestación de servicios y cruces de información entre las dependencias de la institución (Hospital Nivel I El Bordo – ESE, Municipio de Patía, Departamento del Cauca).
- Evaluar el proceso de participación y colaboración de cada una de las áreas dentro del proceso de facturación.
- Realizar procesos de capacitación y evaluación periódica para el personal que labora en el área de facturación, teniendo en cuenta normatividad vigente, procesos tecnológicos e implementación de nuevos y mejores programas con

asesoramiento externo para la aplicación de los mismos y acuerdos con las necesidades de la institución (Hospital Nivel I El Bordo – ESE, Municipio de Patía, Departamento del Cauca).

- Cuantificar y establecer costos por unidades de producción en el área de Urgencias, por venta de servicios.
- Implementar un diario o registro estadístico de los principales problemas presentados en el área de facturación, principalmente de aquellos que generan glosas y demora en la recuperación de cartera con el fin de evaluar periódicamente los correctivos aplicados y plantear o modificar estrategias
- Liquidar los servicios prestados de acorde con el nivel de complejidad y generar facturas con sus respectivos soportes técnicos que así lo ameriten.

#### **4.3. PROCESO DE FACTURACION**

La facturación de servicios de salud estará determinada por una serie de procesos que se deben desarrollar en los niveles corporativo, técnico y organizacional. Estos procesos son:

- La contratación de servicios de salud entre entidades según lo establecido por el Hospital Nivel Uno El Bordo –ESE- Municipio del Patía, Departamento del Cauca. Este proceso de iniciará con la suscripción del contrato de prestación de servicios entre una entidad administradora de planes de beneficios y un prestador de servicios de salud (Ver Figura Proceso de Contratación)
- La determinación de tarifas teniendo en cuenta el estudio de costos, las políticas municipales, departamentales y nacionales de precios en el mercado para la elaboración correspondiente de las facturas.
- La determinación de garantías y derechos
- La determinación de admisión al usuario (ingresos y egresos) para la prestación del servicio

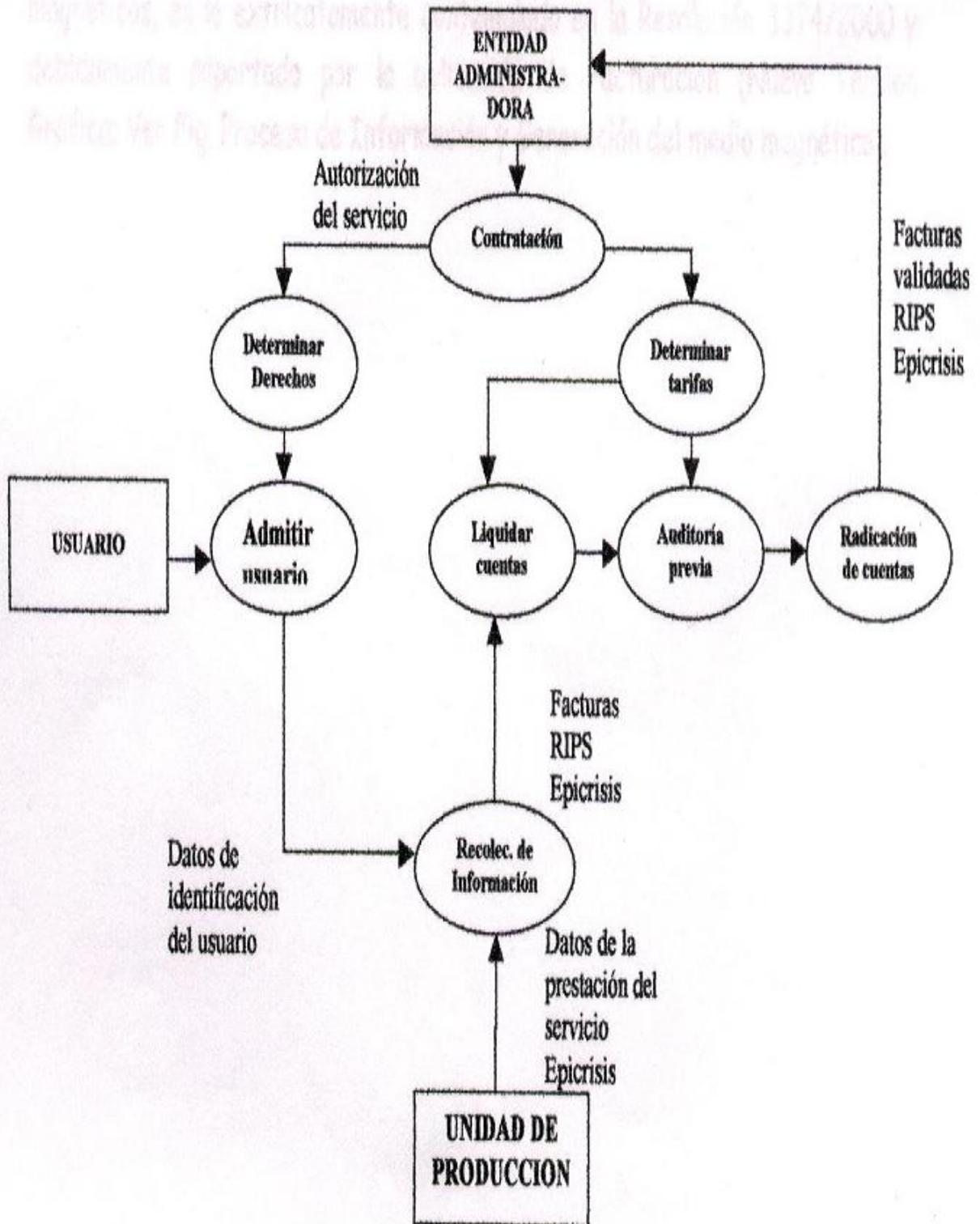
- La recolección de la información de los servicios prestados. Se deberá ir a cada uno de los centros de costos para la recolección de la información que se encuentra en el sistema hasta la fecha correspondiente.
- Revisión y corrección de la información. Se generarán reportes de inconsistencias de la información, realizando su respectiva corrección en el sistema centralizado.
- La realización de la auditoría previa de la facturación. Se realizará la correspondiente auditoría de las actividades desarrolladas a cada usuario con relación a lo contratado por la empresa a la cual pertenece. Esta etapa deberá llevar a cabo con el apoyo del Auditor Médico.
- Revisión de la información (Facturación-RIPS) registrada en el sistema y la facturación manual. Se generarán reportes de la cuenta de cobro por cada centro de salud, para cada empresa y por cada uno de los contratos existentes, los cuales serán enviados a la oficina de “Facturación” para la correspondiente revisión con los soportes manuales respectivos.
- Generación de Archivos planos. Una vez la oficina de “Facturación” apruebe la existencia de todos los soportes manuales de cada uno de las cuentas de cobro enviadas, se procederá a generar por cada centro de salud, para cada empresa y por cada uno de los contratos existentes su respectivo archivos planos.
- Validación de los Archivos Planos. Se utilizará el Software respectivo para esta labor, el cual se encargará de verificar la consistencia de los mismos de acuerdo a la normatividad vigente, realizando las correcciones necesarias.
- Elaboración de cuentas de cobro. Este proceso se centraliza en la oficina de “Facturación” y se iniciará con la recepción de todas las facturas generadas en todas las dependencias o centros de costos de la entidad hospitalaria a estudio (Hospital Nivel Uno El Bordo –ESE- Municipio del Patía, Departamento del Cauca), clasificándolas por empresa y contrato realizando un primer filtro de consistencia a la factura y una vez finalizado el mes se hará la comparación de

las facturas existentes con la cuenta de cobro generada por la oficina de sistemas. Finalizando este proceso se unirán todos los soportes correspondientes a cada empresa y a cada contrato, se generará la cuenta de cobro por el valor global, se anexará el archivo plano generado por la oficina de sistemas y se enviará a la respectiva empresa.

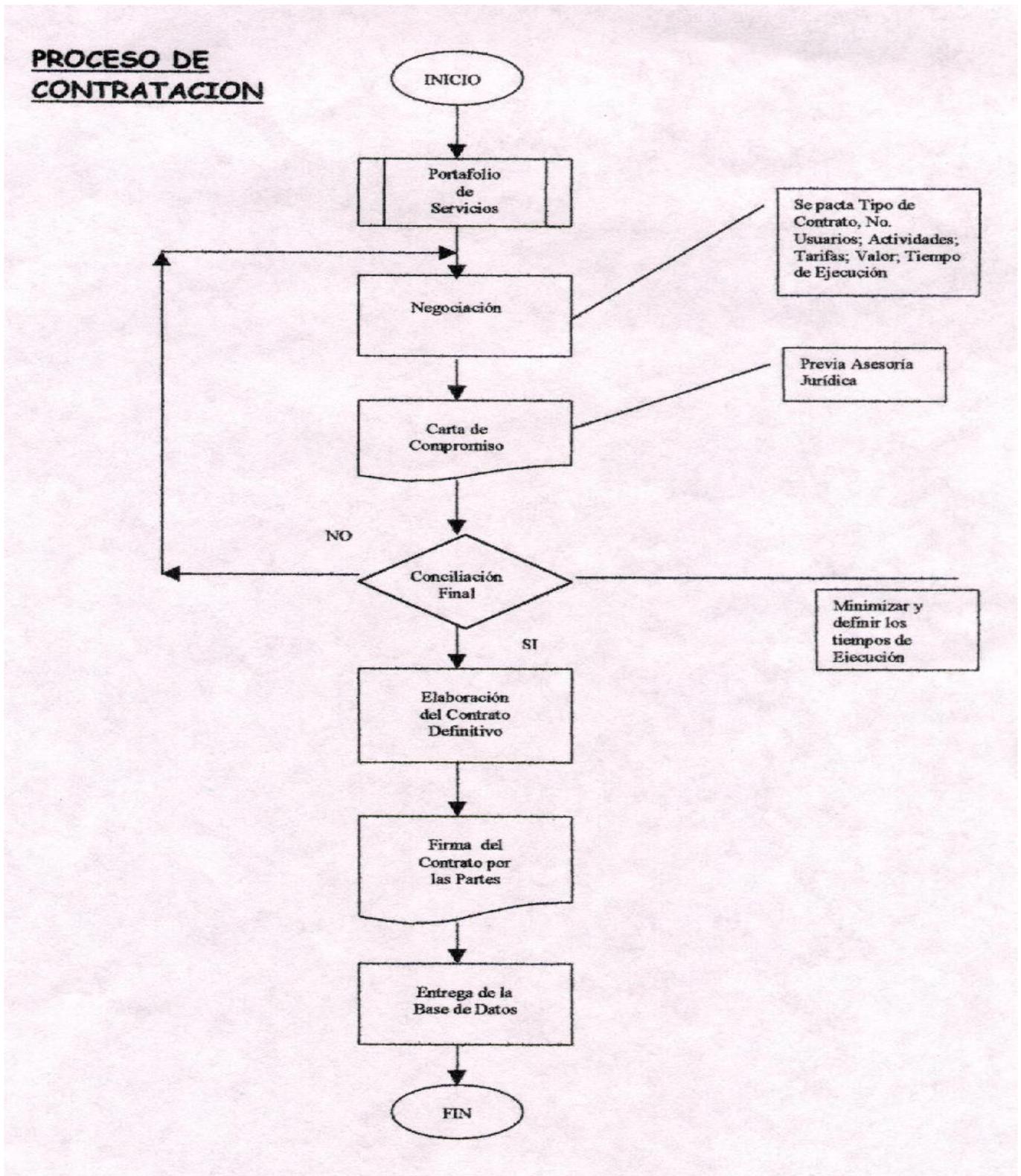
- La realización de la radicación de cuentas.
- Presentación y liquidación de cuentas. Se entregará a cada empresa su respectiva cuenta de cobro con todos sus anexos incluidos los archivos planos. Se debe tener en cuenta que para cobrar, el prestador de servicios de salud deberá facturar a la entidad pagadora (entidad administradora del plan de beneficios) los servicios prestados a cada usuario, por cada evento de salud, en forma individual (Ver figura Proceso de Facturación).

Para el pago de los servicios prestados, la entidad contratante exigirá al prestador una FACTURA, acompañada de los REGISTROS INDIVIDUALES DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD (RIPS), como requerimiento indispensable para el pago y en los casos de urgencia y hospitalización acompañada de la epicrisis, según lo reglamentado en la Resolución 3374 del 27 de diciembre del año 2000. Esta información se deberá reportar en medios magnéticos, según lo estrictamente contemplado en la anterior Resolución y debidamente soportado por la aplicación de Facturación (Ver Figura Proceso de Información y Generación del Medio Magnético).

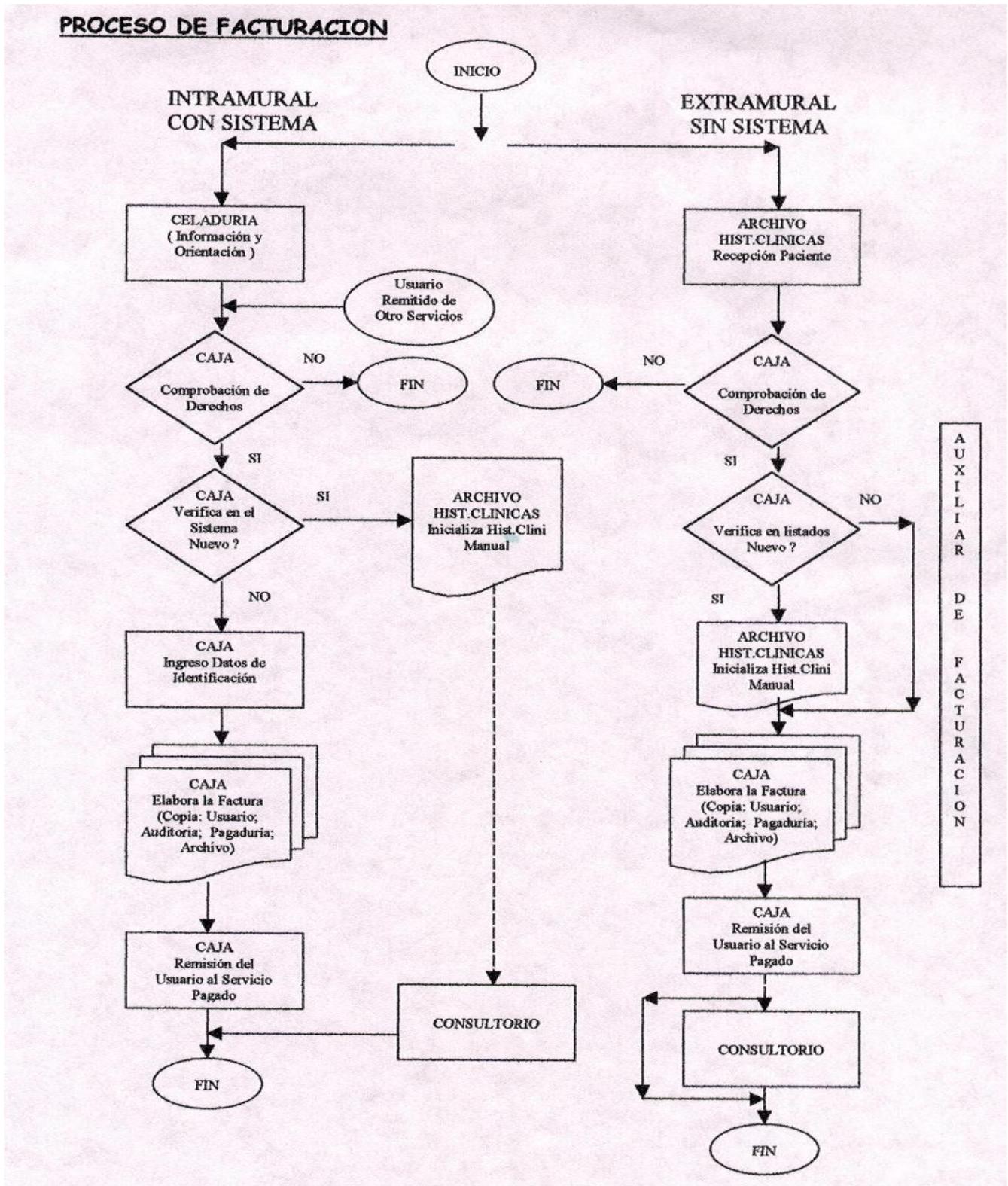
GRÁFICA Nº 2 – FLUJOGRAMA DE FACTURACION I



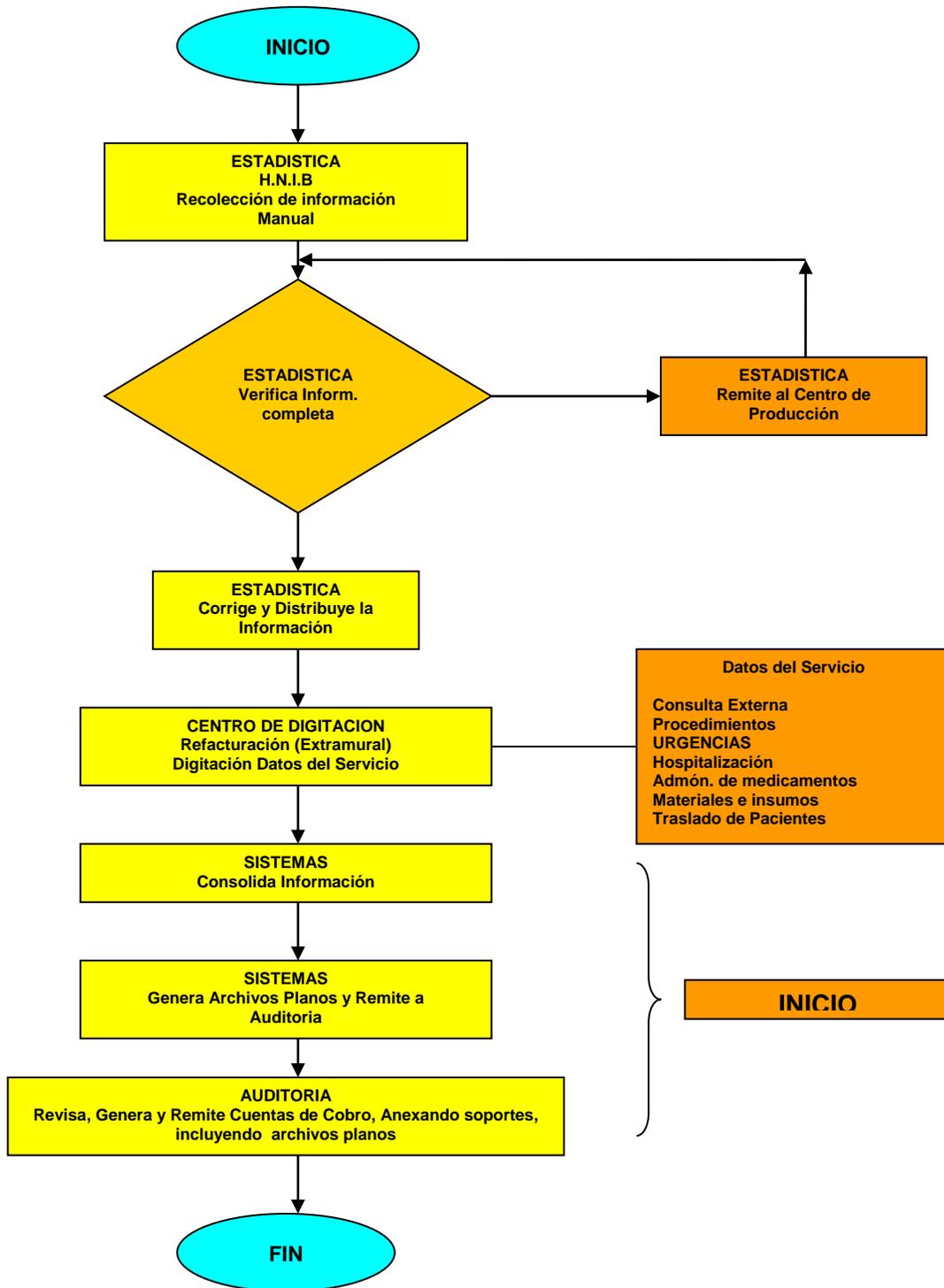
GRÁFICA Nº 3 – FLUJOGRAMA DE CONTRATACIÓN



## GRÁFICA Nº 4 – FLUJOGRAMA DE FACTURACION II



## GRÁFICA Nº 5 – FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE INFORMACION Y GENERACION MEDIO MAGNETICO



Los anteriores procedimientos se deberán realizar a nivel general y para cada Unidad o centro de Costos tendremos en cuenta los siguientes aspectos:

#### **4.4. SERVICIO DE URGENCIAS, HOSPITAL NIVEL I EL BORDO, MUNICIPIO DE PATIA, DEPARTAMENTO DEL CAUCA.**

##### **4.4.1. Identificación de Productos, Oficina de Liquidación y Cobranzas.**

Se tendrán en cuenta:

- Facturación de servicios, atención inicial en urgencias.
- Facturación egresos pacientes previa atención de urgencias y/o pacientes quirúrgicos ambulatorios.
- Facturación de pacientes pre-quirúrgicos previa atención inicial de urgencias.
- Facturación de cirugía y hospitalización de pacientes quirúrgicos y no quirúrgicos, previa atención inicial en Urgencias.

##### **4.4.2. Descripción de Procesos**

Para el diseño de procedimientos se consideró la oficina de liquidación y cobranzas, aplicando la siguiente metodología:

- Identificación de los proveedores de información en el proceso de Facturación.
- Determinación de insumos, documentos y requisitos que las diferentes instancias deben elaborar, presentar y cumplir para el flujo adecuado del proceso.
- Descripción de la secuencia del proceso donde establece claramente el proveedor de información, los requisitos, la actividad que desarrolla cada dependencia en el proceso, el resultado obtenido y el cliente para el cual se generó dicho resultado.
- Oficina receptora.

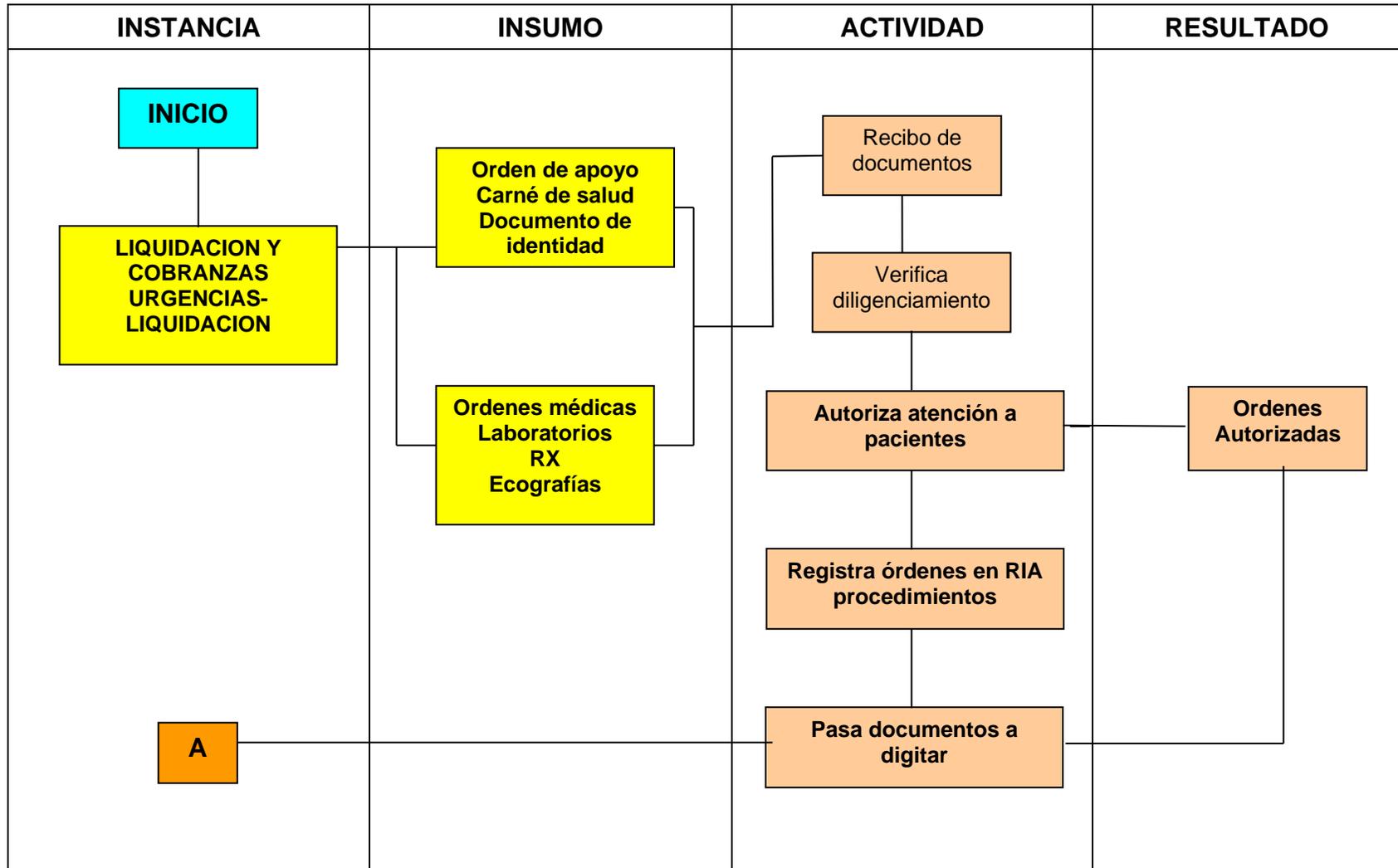
**GRÁFICA N° 6**

**PROCESO No. 1. FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS**

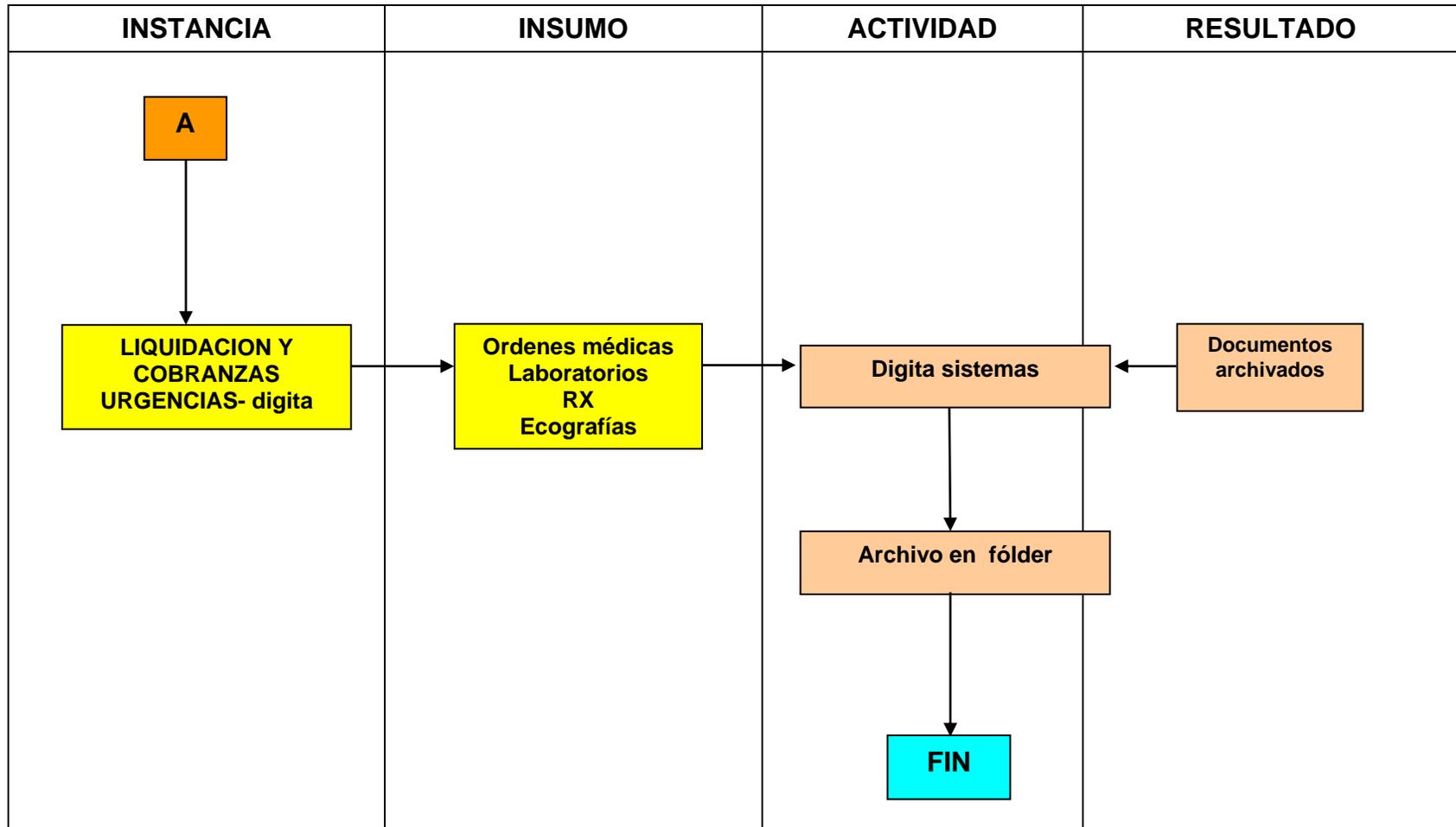
**PROCEDIMIENTO: LIQUIDACION Y FACTURACION SERVICIOS ATENCION INICIAL DE URGENCIAS**

<b>PROVEEDOR</b>	<b>INSUMO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>RECEPTOR</b>
ARS EPS CLIENTE	Ordenes de Apoyo Carné de Salud Documento de Identidad	Expiden y presentan órdenes de apoyo y/o carné de salud.	Ordenes de apoyo y carné de salud (fotocopias)	Oficina liquidación y cobranza, liquida
Oficina liquidación y cobranzas, liquida	Ordenes de apoyo y carné de salud. (fotocopias) Ordenes médicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe órdenes de apoyo y carné de salud</li> <li>• Verifica diligenciamiento</li> <li>• Autoriza atención a pacientes (órdenes médicas)</li> <li>• Registra en RIA procedimientos.</li> </ul>	Ordenes registradas y autorizadas.	Oficina liquidación y cobranzas, digita.
Oficina liquidación y cobranzas, digita.	Ordenes registradas y autorizadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digita en sistemas</li> <li>• Archiva en fólde-archivo</li> </ul>	Ordenes digitadas y documentos archivados	Oficina de liquidación y cobranzas.

**GRÁFICA Nº 7**  
**LIQUIDACION Y FACTURACION SERVICIOS ATENCION INICIAL DE URGENCIAS**



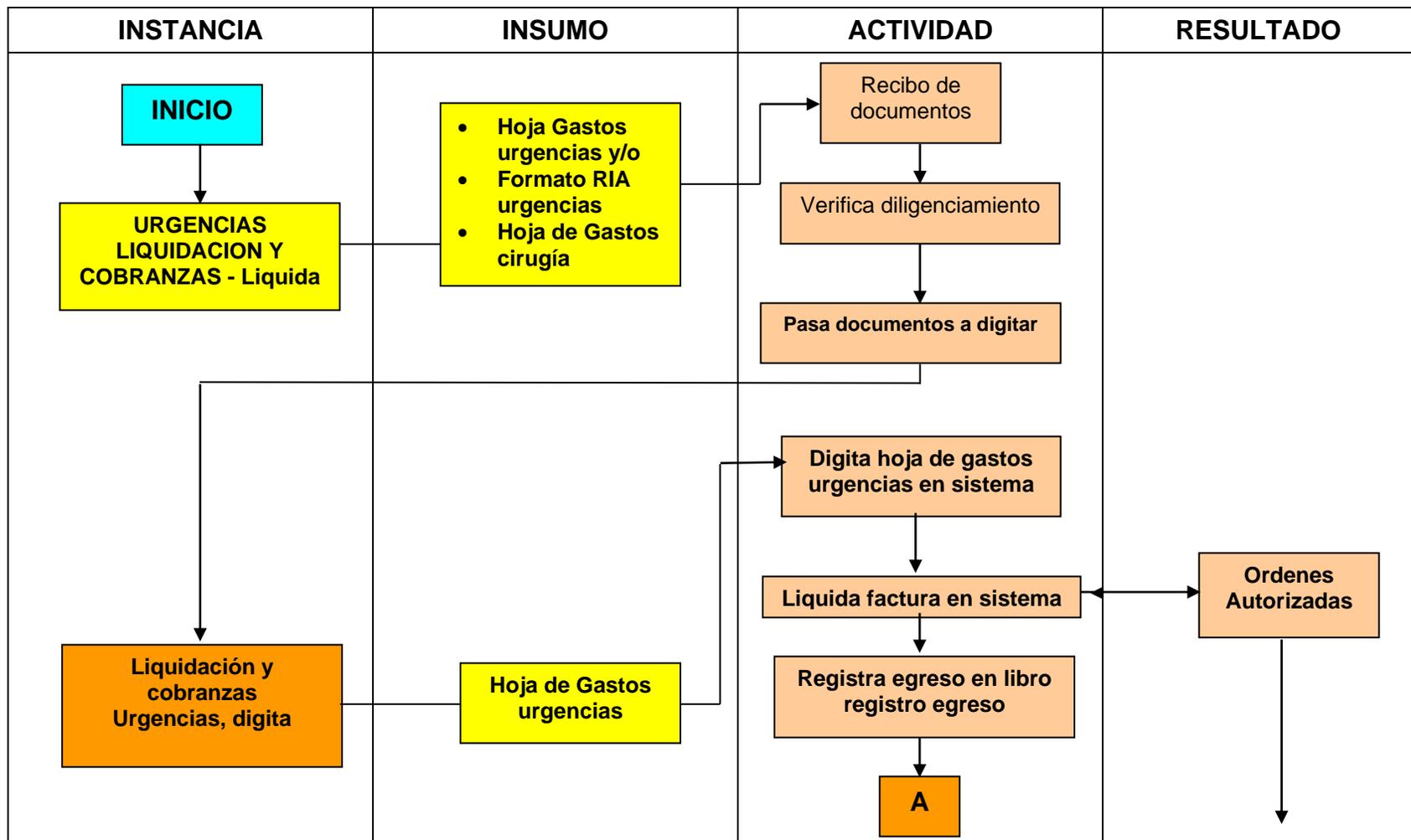
**GRÁFICA Nº 8**  
**LIQUIDACION Y FACTURACION SERVICIOS ATENCION INICIAL DE URGENCIAS**



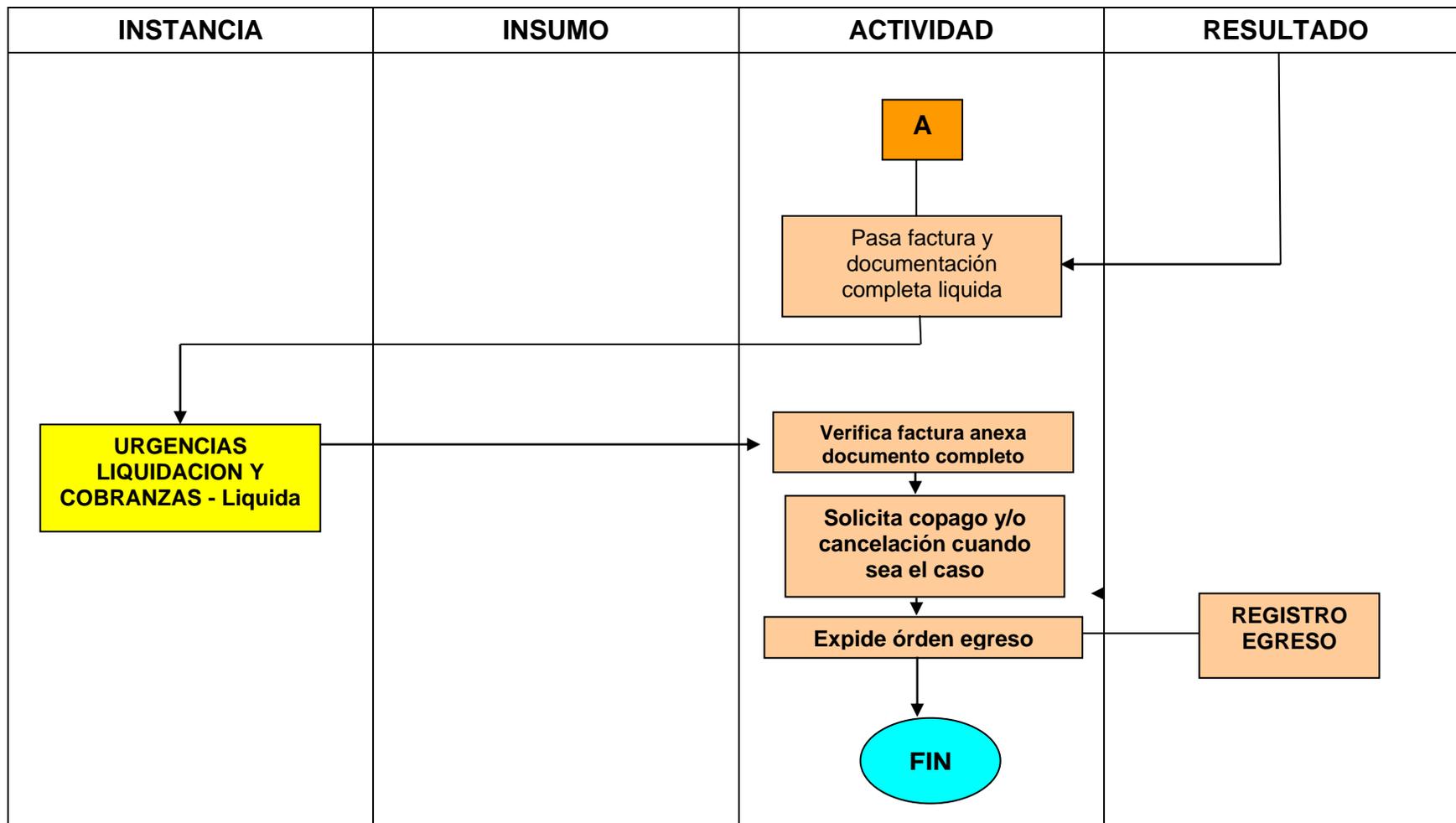
**GRÁFICA N° 9**  
**PROCESO No. 2. FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS**  
**PROCEDIMIENTO: LIQUIDACION Y FACTURACION EGRESO PACIENTES PREVIA ATENCION URGENCIAS**  
**Y/O PACIENTES QUIRURGICOS AMBULATORIOS.**

<b>PROVEEDOR</b>	<b>INSUMO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>RECEPTOR</b>
Admisionistas Médicos Enfermeros jefes	Formatos: Hoja de Gastos de Urgencias RIA de Urgencias Hoja de Gastos Cirugía	Diligencian Hoja de Gastos, RIA de Urgencias. Hoja de Gastos. Cirugía	Hoja de Gastos Urg. RIA de Urgencias. Hoja de Gastos Cirugía, diligenciadas.	Oficina de liquidación y cobranzas urgencias liquida.
Oficina de liquidación y cobranzas, Urgencias, liquida	Hoja de Gastos Urg. RIA de Urgencias. Hoja de Gastos Cirugía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reciben documentos</li> <li>• Verifica</li> <li>• Diligenciamiento</li> </ul>	Documentos verificados	Oficina de liquidación y cobranzas urgencias digita.
Oficina de liquidación y cobranzas urgencias digita.	Documentos verificados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digita en sistema</li> <li>• Liquida factura en sistema</li> <li>• Registro en libro de egresos</li> </ul>	Factura lista	Oficina de liquidación y cobranzas urgencias liquida.
Oficina de liquidación y cobranzas urgencias liquida	Factura lista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica factura</li> <li>• Anexa documentación completa</li> <li>• Solicita copago y/o cancelación cuando sea el caso</li> </ul>	Factura verificada y orden de egreso	Cliente recaudos liquidación y cobranzas.

**GRÁFICA Nº 10**  
**PROCESO No. 2. FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS**  
**PROCEDIMIENTO: LIQUIDACION Y FACTURACION EGRESO PACIENTES PREVIA ATENCION URGENCIAS**  
**Y/O PACIENTES QUIRURGICOS AMBULATORIOS.**



**GRÁFICA Nº 11**  
**PROCESO No. 2. FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS**  
**PROCEDIMIENTO: LIQUIDACION Y FACTURACION EGRESO PACIENTES PREVIA ATENCION URGENCIAS**  
**Y/O PACIENTES QUIRURGICOS AMBULATORIOS.**



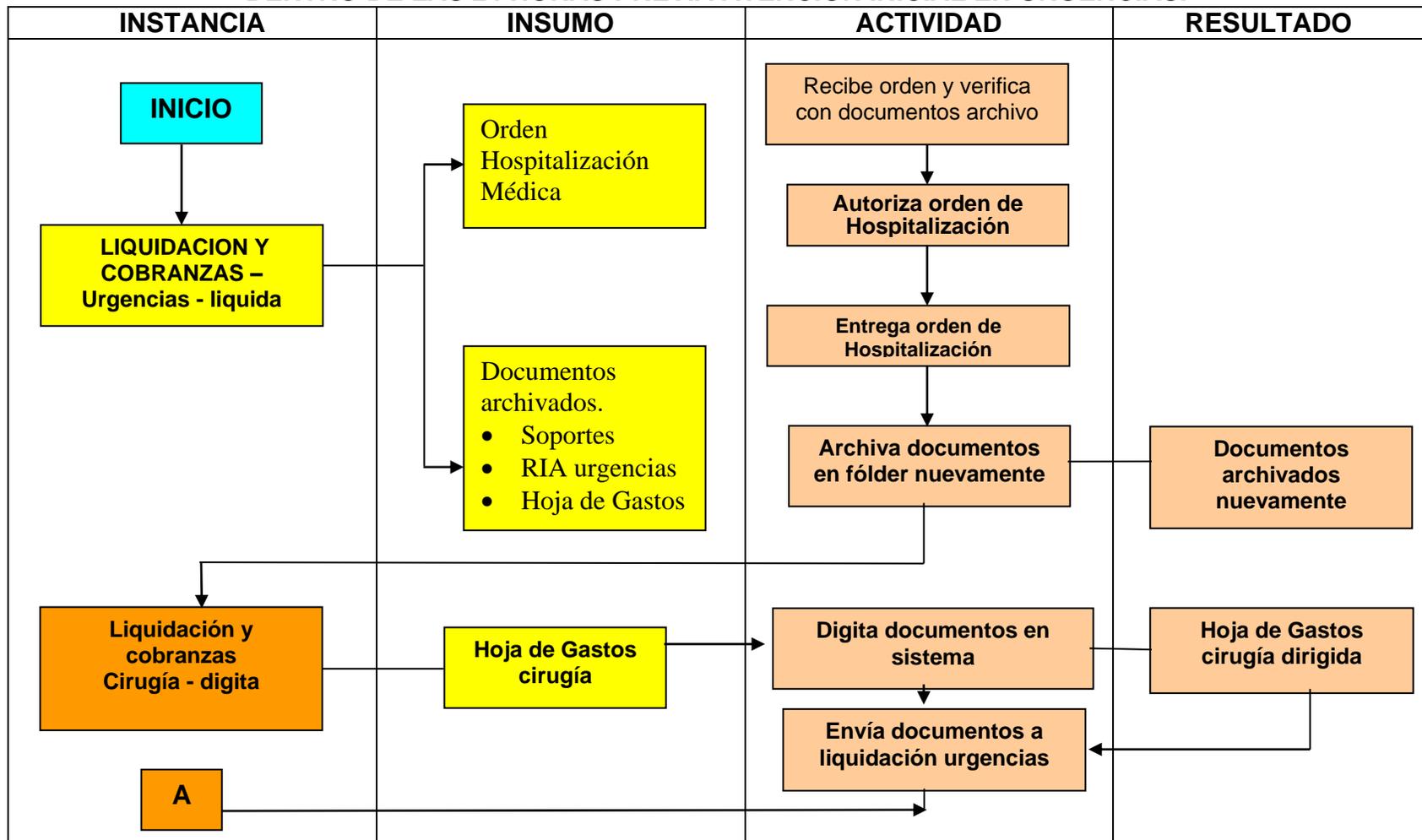
**GRÁFICA Nº 12**

**PROCESO No. 3. FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS**

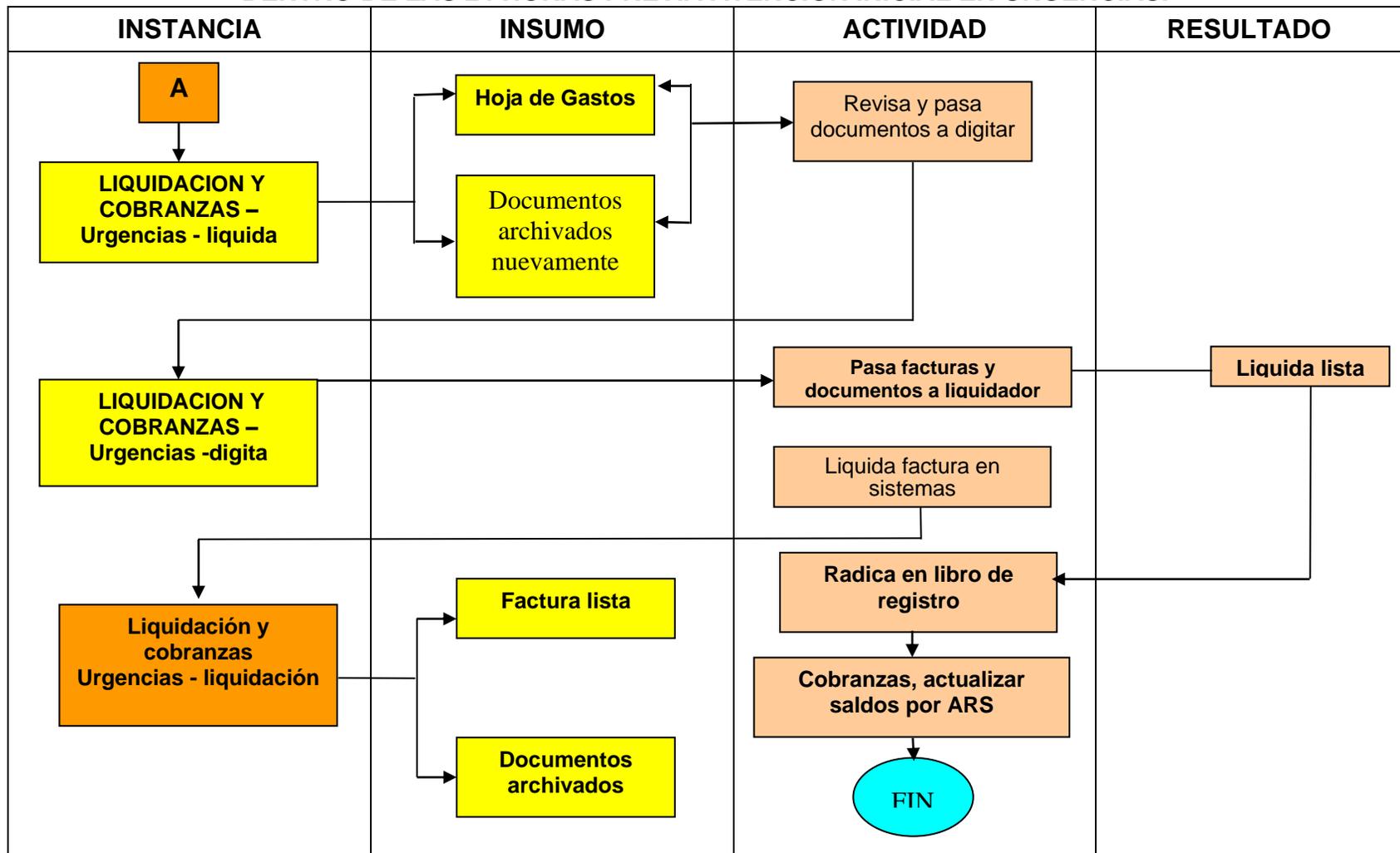
**PROCEDIMIENTO: FACTURACION CIRUGIA – HOSPITALIZACION A PACIENTES REGIMEN SUBSIDIADO DENTRO DE LAS 24 HORAS PREVIA ATENCION INICIAL EN URGENCIAS**

<b>PROVEEDOR</b>	<b>INSUMO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>RECEPTOR</b>
Médico	Formato orden de Hospitalización	Expide orden de Hospitalización	Orden de Hospitalización	Liquidación y cobranzas urgencias liquidación
Liquidación y cobranzas urgencias liquidadas	Orden de Hospitalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reciben orden</li> <li>• Verifica documentos archivados</li> <li>• Autoriza y entrega orden de Hospitalización</li> <li>• Archiva documentos en folder.</li> </ul>	Orden de Hospitalización autorizada. Documentos archivados	Liquidación y cobranzas urgencias.
Liquidación y cobranzas urgencias cirugía digita	Hoja de Gastos de Cirugía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digita en sistema</li> <li>• Envía documento</li> </ul>	Hoja de Gastos Cirugía, digitada y enviada	Liquidación y cobranzas urgencias liquida.
Liquidación y cobranzas urgencias liquida	Hoja de Gastos Cirugía digitada	Revisa y pasa documentos	Documentos revisados	Liquidación y cobranzas urgencias digita
Liquidación y cobranzas urgencias digita	Documentos revisados	Liquida factura en sistemas	Factura lista	Liquidación y cobranzas urgencias liquida.
Liquidación y cobranzas urgencias liquida	Factura lista y documentos archivados	Radica en libro registro de hospitaliz. Actualizar saldos	Factura lista completa radicada y entregada	Departamento de recaudos. Actualizar saldos por ARS.

**GRÁFICA Nº 13**  
**PROCESO No. 3. FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS**  
**PROCEDIMIENTO: : FACTURACION CIRUGIA – HOSPITALIZACION A PACIENTES REGIMEN SUBSIDIADO**  
**DENTRO DE LAS 24 HORAS PREVIA ATENCION INICIAL EN URGENCIAS.**



**GRÁFICA Nº 14**  
**PROCESO No. 3. FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS**  
**PROCEDIMIENTO: : FACTURACION CIRUGIA – HOSPITALIZACION A PACIENTES REGIMEN SUBSIDIADO**  
**DENTRO DE LAS 24 HORAS PREVIA ATENCION INICIAL EN URGENCIAS.**



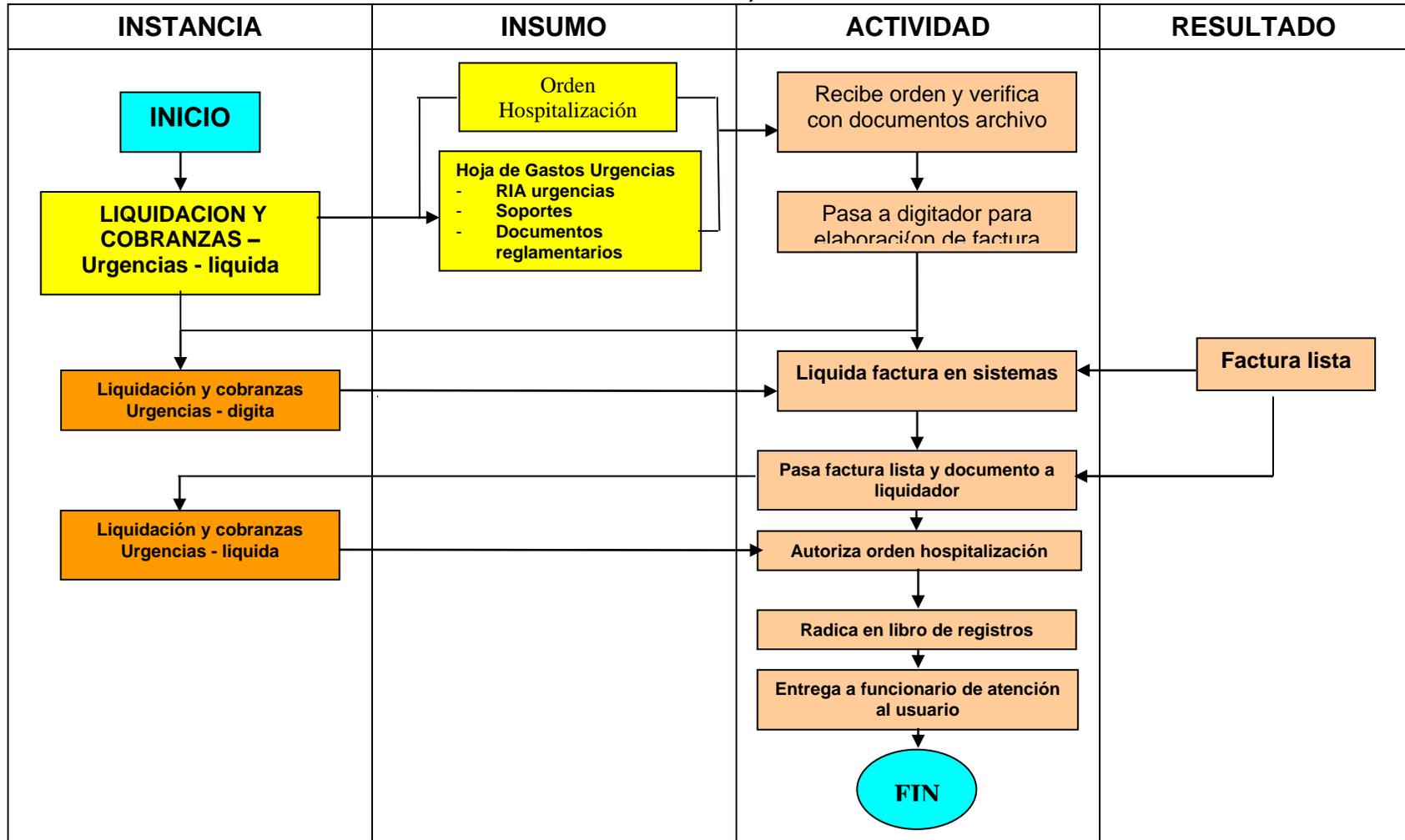
**GRÁFICA Nº 15**

**PROCESO No. 4. FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS**

**PROCEDIMIENTO: FACTURACION – HOSPITALIZACION A PACIENTES QUIRURGICOS, REGIMENES CONTRIBUTIVO-VINCULADO-PARTICULAR, PREVIA ATENCION EN URGENCIAS**

<b>PROVEEDOR</b>	<b>INSUMO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>RECEPTOR</b>
Médico	Formato orden de hospitalización	Expide orden de hospitalización	Orden de hospitalización	Liquidación y cobranzas urgencias liquida
Liquidación y cobranzas urgencia liquida	Orden de hospitalización	Recibe orden Verifica documentos Archivados	Orden de hospitalización recibida y verificada	Liquidación y cobranzas urgencias digita
Liquidación y cobranzas Urgencia Digita	Orden de hospitalización recibida y verificados documentos archivados	Liquida factura en sistemas	Facturación lista	Liquidación y cobranzas urgencias digita
Liquidación y cobranzas Urgencias -Liquida	Factura lista – Orden de hospitalización recibida y verificada Documentos archivado	Autorización orden de hospitalización Radica en libro registro	Orden de hospitalización autorizada y radicada	Funcionario de atención al usuario. Admisión.

**GRÁFICA Nº 16**  
**PROCESO No.4 FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS**  
**PROCEDIMIENTO: FACTURACION – HOSPITALIZACION A PACIENTES QUIRURGICOS, REGIMENES**  
**CONTRIBUTIVO-VINCULADO-PARTICULAR, PREVIA ATENCION EN URGENCIAS**



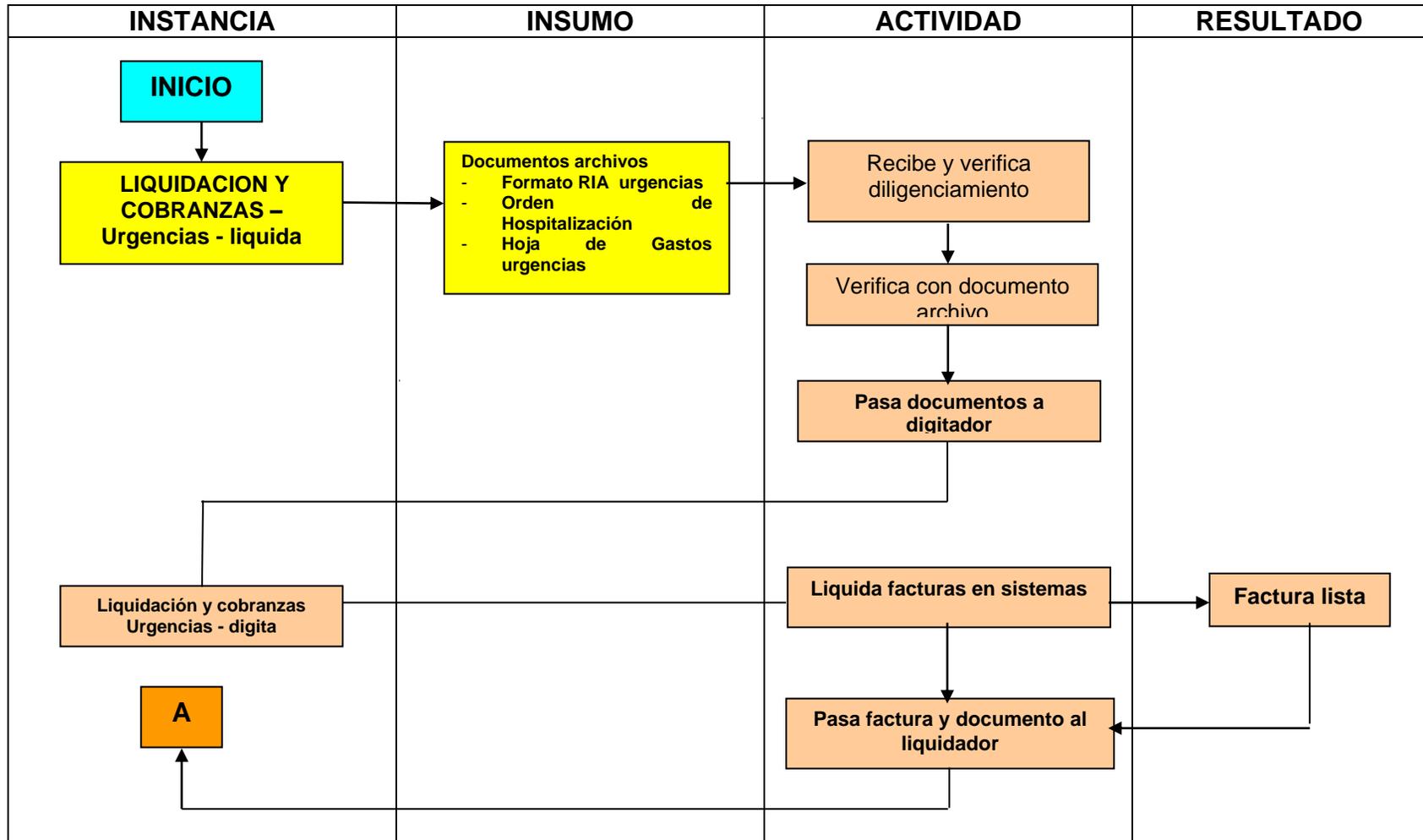
**GRÁFICA Nº 17**

**PROCESO No. 5. FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS**

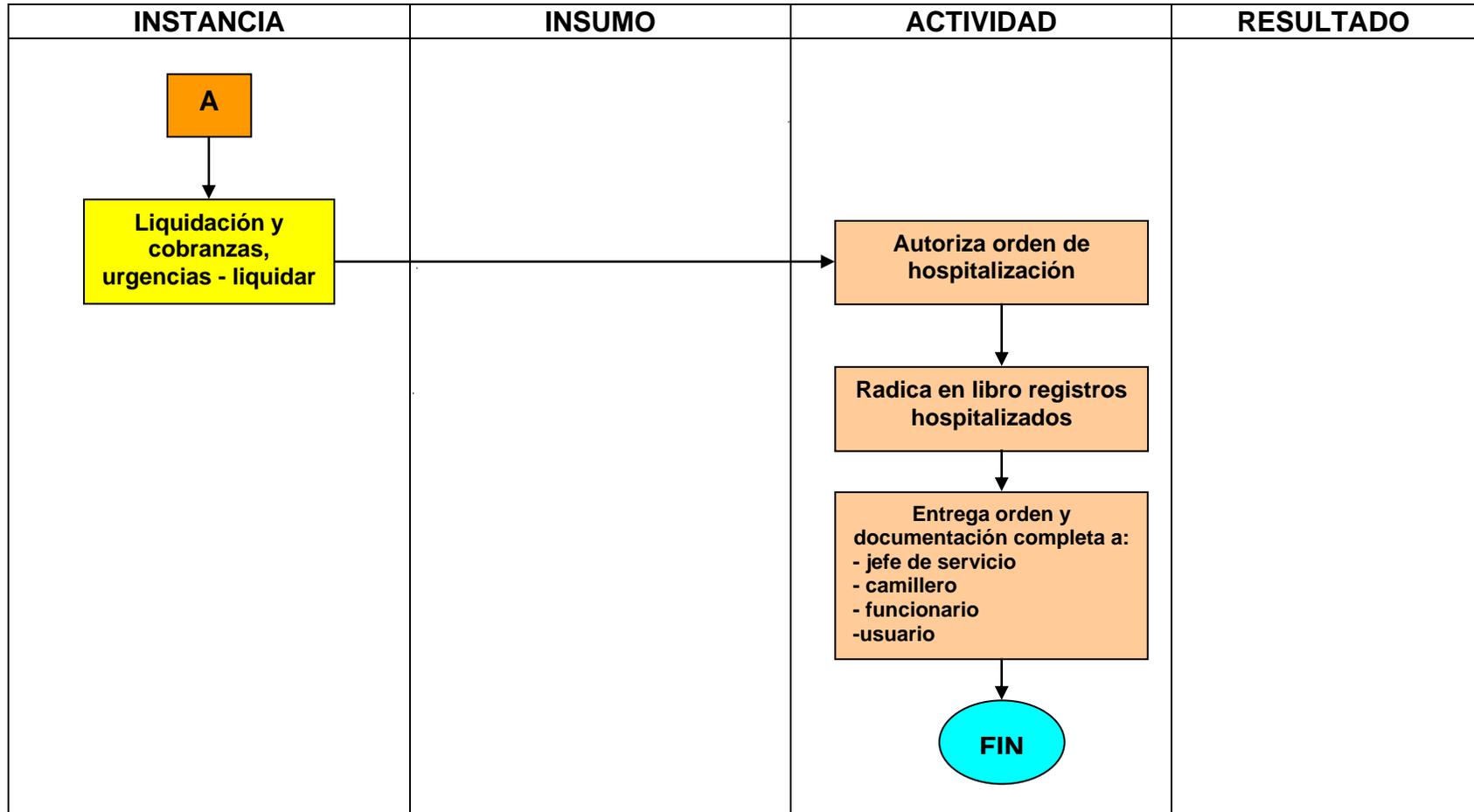
**PROCEDIMIENTO: FACTURACION – HOSPITALIZACION A PACIENTES QUIRURGICOS, REGIMENES CONTRIBUTIVO-SUBSIDIADO-BENEFICIADO-PARTICULAR, PREVIA ATENCION EN URGENCIAS**

<b>PROVEEDOR</b>	<b>INSUMO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>RECEPTOR</b>
Médico Enfermera Jefe	Formato orden de hospitalización. Formato RIA de urgencias Formato hoja de gastos de urgencias	Expide orden de hospitalización -RIA de urgencias -Hoja de gastos -Urgencias	Orden de hospitalización Formato RIA de urgencias Hoja de gastos de urgencias	Liquidación y cobranzas urgencias liquidador
Liquidación y cobranzas urgencias liquidador	Orden de hospitalización Formato RIA de urgencias Hoja de datos de urgencias	Reciben orden de hospitalización Documentos y Verifica Diligenciamiento Verifica con documentos Archivados	Orden de hospitalización y documentos recibidos y verificados	Liquidación y cobranzas urgencias digitador
Liquidación y cobranzas Urgencias Digitador	Orden de hospitalización Documentos recibidos y verificados. Documentos archivados	Liquida factura en sistemas	Facturación lista	Liquidación y cobranzas urgencias liquidador
Liquidación y cobranzas Urgencias –Liquidador	Orden de hospitalización Documentos recibidos y verificados Documentos archivados Facturación	Autorización orden de hospitalización Radica en libro registro de hospitalizados	Orden de hospitalización autorizada y radicada	-Camillero -Enfermera Jefe -Funcionario de atención al usuario -Admisión

**GRÁFICA Nº 18**  
**PROCESO No. 5. FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS**  
**PROCEDIMIENTO: FACTURACION – HOSPITALIZACION A PACIENTES QUIRURGICOS, REGIMENES**  
**CONTRIBUTIVO-SUBSIDIADO-BENEFICIADO-PARTICULAR, PREVIA ATENCION EN URGENCIAS**



**GRÁFICA Nº 19**  
**PROCESO No. 5. FACTURACION SERVICIOS DE URGENCIAS**  
**PROCEDIMIENTO: FACTURACION – HOSPITALIZACION A PACIENTES QUIRURGICOS, REGIMENES**  
**CONTRIBUTIVO-SUBSIDIADO-BENEFICIADO-PARTICULAR, PREVIA ATENCION EN URGENCIAS**



## 5. CONCLUSIONES

El servicio de Urgencias (Hospital Nivel I el Bordo -ESE- Municipio del Patía, Departamento del Cauca), es responsable de las actividades y procedimientos que realiza, por lo tanto factura la mayoría de los eventos que se cumplen de acuerdo con el nivel de complejidad y la correspondiente normatividad de la institución hospitalaria.

La unidad a estudio, cuenta con un sistema de evaluación para cada uno de los procesos que se llevan a cabo; el sistema de facturación se evalúa a partir de un formato evaluativo con periodicidad mensual y observación diaria.

El sistema de Facturación (Hospital Nivel I el Bordo -ESE- Municipio del Patía, Departamento del Cauca), cuenta con un programa de capacitación para el personal correspondiente, en temas específicos como normatividad, contratación y sistemas de facturación en las instituciones hospitalarias, además cumple a cabalidad con la mayor parte del proceso a estudio, todo ello reflejado en un mínimo porcentaje de glosas generado por la institución.

Ante la carencia de un contador permanente, no es posible disponer diariamente de información y estadísticas referentes al sistema de facturación; no existen Flujogramas específicos para cada proceso y se carece de un documento escrito, evaluado y avalado por el personal correspondiente a las múltiples dependencias para el cumplimiento del mismo y en beneficio de la atención, eficiencia y eficacia de la institución hospitalaria.

## **6. RECOMENDACIONES**

La oportuna y adecuada utilización de la información que procede del entorno y del interior de la organización le permitirá a la institución hospitalaria mantenerse al día.

La necesidad de mejorar la eficiencia y la eficacia, a través de combinar los diferentes procesos y la definición clara y precisa de los procedimientos y actividades harán a la organización más competitiva.

Esta manera de simplificar los procesos, procedimientos y actividades, división de tareas y asignación de responsabilidades permitirán obtener un rendimiento aceptable y completo en beneficio de cada uno de los servicios del nivel hospitalario.

La principal función de la unidad de urgencias del Hospital Nivel Uno El Bordo, municipio del Patía, Departamento del Cauca, será proveer, apoyar, coordinar y facilitar los servicios que tiene a su disposición, para que los esfuerzos de generar información se puedan cumplir, así como participar activamente en todas las etapas de los procesos, apoyar la toma de decisiones y recordar que estos sistemas de información deberán ser flexibles y dinámicos, utilizando diversas metodologías para obtener información útil, oportuna y económica, y así responder en forma adecuada a los cambios intra y extrainstitucionales que generen la demanda de los servicios.

## **BIBLIOGRAFIA**

**CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA, DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN).** Ciclo de Conferencias –Culturización Tributaria. Conferencia “Facturación”. Popayán – 2001

**DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE SALUD DEL CAUCA.** Oficina de Planeación. Unidad Nivel I Municipio de Popayán, Departamento del Cauca

**HOSPITAL NIVEL I EL BORDO E.S.E** – Municipio de Patía Departamento del Cauca.

**IMPUESTOS PARA SOCIEDADES 2000.** Guía Práctica. KPMG Colombia – 2000

**MALAGON LONDOÑO, Gustavo, GALAN MORERA, Ricardo y PONTON LAVERDE, Gabriel.** Administración Hospitalaria. 2da Edición. Editorial médica Panamericana, 2000. Bogotá D. C. Colombia

**MINISTERIO DE SALUD, REPUBLICA DE COLOMBIA.** Guías de Capacitación y Consulta, Re-crear, Prestación de servicios de salud en empresas sociales del Estado en el Sistema de Seguridad Social en Salud. Dirección General para el desarrollo de la prestación de los servicios de salud – Programa de Mejoramiento de los Servicios de de Salud. 2da edición. Imprenta nacional de Colombia 2000. Bogotá D. C. Colombia.

**REVISTA HOSPITALARIA.** Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas, No. 28. Artículo: “Segundo estudio de Glosas”. Editorial MediLEGIS, marzo/abril de 2003. Colombia.

