

**DISEÑO, ELABORACIÓN Y LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL DEL PROCESO DE  
GESTIÓN DE LAS CUENTAS DEL SOAT Y ECAT - FOSYGA EN EL AREA  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN**



**CAROLINA ANTONIA VARONA SOTELO  
(2505 2036)**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
POPAYÁN  
CAUCA  
2011**

**DISEÑO, ELABORACIÓN Y LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL DEL PROCESO DE  
GESTIÓN DE LAS CUENTAS DEL SOAT Y ECAT - FOSYGA EN EL AREA  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN**



**CAROLINA ANTONIA VARONA SOTELO**

**TRABAJO DE PASANTÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE  
EMPRESAS**

**MG. ANDRÉS JOSÉ CASTRILLÓN  
ASESOR ACADÉMICO**

**DIANA SUSANA RUBIO – GERENTE - AAACPT CONSULTORES LTDA  
FELIPE MUÑOZ – GESTOR UNIDAD ESTRATÉGICA – HOSPITAL UNIVERSITARIO  
SAN JOSE DE POPAYÁN E.S.E.  
ASESORES EMPRESARIALES**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
POPAYÁN  
2011**

## DEDICATORIA

*A Dios por guiarme y permitirme alcanzar este importante y anhelado logro, a mi Madre por su esfuerzo y apoyo incondicional, a mi Padre por su comprensión y animo, a mi Hijo por ser una bendición y el motor para seguir adelante, a mi familia, a mi novio, amigos, y compañeros por apoyarme, rodearme de afecto, darme lecciones de vida y estar a mi lado en este importante momento.*

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por permitirme alcanzar esta meta y rodearme de personas maravillosas. A la empresa AAACPTCONSULTORES LTDA., su Gerente y asesora Empresarial Diana Susana Rubio, por confiar en mí y brindarme la oportunidad de disfrutar una experiencia laboral enriquecedora. Al Hospital Universitario San José de Popayán, en especial a los integrantes del área facturación por su amistad, tiempo, compromiso, colaboración y apoyo en el cumplimiento de los objetivos de esta pasantía. A la Universidad del Cauca con sus directivos y profesores por los conocimientos y enseñanzas transmitidas. Al asesor académico de esta Pasantía, el MG. Andrés José Castrillón, por su tiempo e interés en el desarrollo de este documento. A mis compañeros y pronto colegas, por su amistad, compañía y consejos en la elaboración de este trabajo y en general para mi vida. A mi Hijo por su comprensión y por compartir mis sueños y en especial a mi madre por hacer cada vez un mayor esfuerzo por sacar la familia adelante, a mi padre por su interés en un mejor futuro para mí, a mi familia por su apoyo y amor, sin el cual hubiera sido imposible obtener este logro y a todos los que de una u otra manera contribuyeron en alcanzar esta meta.

Mil gracias.

## **TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN .....	10
1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO .....	13
1.1. PROBLEMATIZACIÓN.....	13
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	14
1.2.1. Justificación Empresarial .....	14
1.2.2. Justificación Académica:.....	14
1.3. OBJETIVOS .....	15
1.3.1. GENERAL .....	15
1.3.2. ESPECÍFICOS .....	15
2. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA.....	16
2.1. MARCO TEÓRICO .....	16
2.1.1. Manuales de Procesos y Procedimientos .....	16
2.2. Marco Conceptual .....	19
2.3. MARCO REFERENCIAL.....	27
2.3.1. AAACPT CONSULTORES LTDA. ....	27
2.3.2. FILOSOFIA INSTITUCIONAL .....	28
2.3.3. ANTECEDENTES HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYAN.....	29
3. CONTEXTUALIZACIÓN METODOLÓGICA .....	35
4. DESARROLLO DEL TRABAJO .....	38
4.1. SITUACION ACTUAL .....	38
4.2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	39
4.3. CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DELEGADO .....	40
4.4. LEVANTAMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS .....	40
4.4.1. INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y PUESTOS DE TRABAJO .....	40
4.4.2. DISEÑO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES INTERNOS .....	40
4.4.3. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.....	41
4.5. PLAN DE MEJORA .....	54
4.5.1. PROCEDIMIENTOS.....	54
5. Presentación de los manuales de procedimientos.....	66
6. CONCLUSIONES .....	119

7. RECOMENDACIONES .....	122
GLOSARIO .....	124
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	127

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1. LOGO: «AACPT Consultores Ltda.» .....	27
Figura 2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL AACPT CONSULTORES LTDA. ....	29
Figura 3. Logo “Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.” .....	30
Figura 4. “Mapa Institucional de Procesos del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.” .....	32
Figura 5. Estructura Organizacional Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. ....	34
Figura 6. Fase para Elaborar el Manual de Procesos y Procedimientos .....	37

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Simbología Básica para la construcción de Procedimientos.....	23
Tabla 2. Diagnóstico de la situación actual del área de facturación.....	39
Tabla 3. Formulación de Procedimientos.....	56
Tabla 4. Procedimiento Selección y Vinculación de Personal- Área de Facturación.....	69
Tabla 5. Procedimiento. Facturación de cuentas SOAT y ECAT- Servicio Urgencias.....	78
Tabla 6. Procedimiento. Facturación de cuentas SOAT y ECAT – Servicio de Hospitalización .	88
Tabla 7. Procedimiento de Facturación de cuentas SOAT y ECAT – Servicio de cirugía ambulatoria.....	98
Tabla 8. Procedimiento. Facturación de cuentas SOAT y ECAT – Servicio de Consulta Externa .....	109
Tabla 9. Procedimiento. Respuesta a Glosas Administrativas de Cuentas SOAT y ECAT .....	117



## **LISTA DE ANEXOS**

Anexo A. REGLAMENTACIÓN SOAT Y ECAT .....	130
Anexo B. Formato de Entrevista.....	141
Anexo C. Formato del formulario FURIPS .....	147
Anexo D. [CD ROM] Entrevistas resueltas Hospital Universitario San José de Popayán.	



## INTRODUCCIÓN

**AAACPT CONSULTORES LTDA.**, es una organización de alcance nacional, dedicada a la prestación de servicios de asesoría, auditoría y asistencia profesional técnica y operativa para el recaudo de cartera adeudada por las diferentes entidades prestadoras del servicio en salud; además presta servicios de asesoría y asistencia Jurídica en todas las áreas del Derecho. Para ello cuenta con una sede principal ubicada en la Ciudad de Bogotá con personal ampliamente capacitado y personal de apoyo en algunas de las diferentes ciudades de Colombia donde está contratado por las Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud –IPS- se hace presente de manera que su gestión sea más efectiva y eficiente.

Actualmente y desde el año 2008, la organización AAACPT CONSULTORES LTDA., está contratada por el Hospital San José de Popayán E.S.E. (HUSJ), para que realice la gestión de auditoría y recaudo de cartera ante las entidades responsables del pago de las cuentas generadas por accidentes de tránsito, bien sea estén cubiertas por aseguradoras (SOAT) o en el caso contrario por el Fondo de Solidaridad y Garantías (FOSYGA), además de las cuentas generadas por catástrofes naturales o eventos catastróficos y atentados terroristas (ECAT), cuyo pago está a cargo de la última entidad mencionada.

El Hospital San José de Popayán E.S.E., es el único Hospital de tercer nivel con que cuenta el Departamento del Cauca, por lo que el ingreso de pacientes con graves lesiones, no solo corresponde a ciudadanos de la Ciudad de Popayán, sino de los diferentes municipios, veredas, corregimientos y lugares de todo el departamento; es así como diariamente ingresan personas que han sufrido graves lesiones generadas por atentados terroristas, eventos catastróficos y accidentes de tránsito, lo que hace que la cartera generada por este tipo de eventos sea significativa. Además, cuenta con múltiples servicios hospitalarios que se prestan al paciente de acuerdo con el tipo y la complejidad de la lesión que sufra, lo que supone que la unificación de la facturación de estas cuentas sea una tarea ardua y dispendiosa.

Las normas, reglamentos, fechas de vencimiento y requisitos actuales para hacer efectivo el pago de las cuentas SOAT y ECAT son estrictos y rígidos, lo que hace que su gestión sea larga y complicada, aún más, teniendo en cuenta que las entidades responsables del pago ubican las sedes donde se gestionan los pagos en las principales ciudades de Colombia, por lo que el HUSJ se vio en la necesidad de realizar el



Outsourcing con AACPT para que les presten sus servicios especializados en auditoría y recaudo de cartera.

Durante los años en los que el Outsourcing entre estas dos organizaciones ha venido operando, AACPT CONSULTORES LTDA., en su gestión ha descubierto frecuentes y repetitivas deficiencias, errores y omisiones en las dinámicas previas y durante el mismo proceso de facturación, y de gestión de las cuentas SOAT y ECAT, por lo cual se ven en la obligación frecuente de devolverlas al HUSJ para que sean corregidas, lo que a su vez genera un retraso en el recaudo de la cartera, que afecta directamente las finanzas de ambas organizaciones.

Esta pasantía pretende generar herramientas útiles para disminuir radicalmente los errores en los procesos previos al recaudo de cartera y hacerlo más eficiente, contribuyendo al mejoramiento de las finanzas de ambas organizaciones.

**El “Diseño, Elaboración y Levantamiento Documental del Proceso de Gestión de las Cuentas del SOAT y ECAT - FOSYGA en el Área de Facturación del Hospital Universitario San José de Popayán” se desarrolla a través de los siguientes capítulos:**

En el primer capítulo, se realiza la contextualización del trabajo, en donde se da a conocer la problemática del área de facturación del HUSJ, respecto al proceso de facturación de cuentas SOAT- ECAT y la necesidad de generar un manual de procedimientos para dicho proceso, además, se encuentra la justificación empresarial y académica del trabajo y los objetivos de la pasantía.

En el segundo capítulo, se encuentra la contextualización teórica, donde se presentan los marcos teórico y conceptual que permiten un acercamiento al manejo y planteamiento de los procedimientos, enmarcados dentro de teorías y conceptos relacionados al tema y, al final de este capítulo, se presenta el marco referencial donde se pretende contextualizar al lector con las dos organizaciones involucradas en el trabajo.

El capítulo 3, permite la contextualización metodológica del trabajo en donde se establece el método para la elaboración de la pasantía.

En el capítulo 4 se realiza el desarrollo del trabajo, en donde se plantea la situación del área de facturación del HUSJ relacionado con el proceso de gestión de cuentas SOAT y ECAT, donde se evidencia por medio de la metodología planteada la problemática del



área y las consecuencias que genera para continuar con la delegación del equipo de trabajo que apoye y permita desarrollar y revisar el trabajo.

Este capítulo, presenta además la caracterización de los involucrados con el proceso de facturación SOAT –ECAT y los resultados de la auditoría de cuentas, para posteriormente establecer un plan de mejora, de manera que permita resolver la problemática planteada por medio del desarrollo y presentación de los manuales de procedimientos del área de facturación, necesarios para contribuir al mejoramiento y optimización del proceso.

Finalmente, se establecen las conclusiones obtenidas durante el desarrollo del trabajo y como complemento al plan de mejora, se presentan las recomendaciones dirigidas al HUSJ, para que desarrollen alternativas de solución a los problemas relacionados con la gestión de las cuentas SOAT – ECAT, que no dependen directamente del área de facturación.



## 1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO

### 1.1. PROBLEMATIZACIÓN

**AAACPT CONSULTORES LTDA.**, es una organización dedicada a la prestación de servicios de asesoría, auditoría y asistencia profesional técnica y operativa para el recaudo de cartera adeudada por las diferentes entidades prestadoras del servicio en salud que desde el 2008 se encuentra contratada por el Hospital Universitario San José de Popayán. E.S.E., con el fin de que realice la auditoría y recaudo de cartera de las cuentas generadas por accidentes de tránsito, eventos catastróficos y atentados terroristas.

A pesar que AAACPT CONSULTORES LTDA., es una organización especializada en ofrecer servicios de auditoría y recaudo de cartera, su trabajo y objetivos no han sido fáciles de lograr en desarrollo de su vinculación con el HUSJ, porque las dificultades han sido muchas, debido a que las cuentas no cumplen (con pocos o muchos) de los requisitos exigidos legalmente para que las entidades responsables del pago lo realicen en los tiempos requeridos. Dentro de los numerosos requisitos exigidos, existe uno que es quizás el más preocupante de todos, denominado tiempo límite para realizar la gestión del cobro, pues una vez vencido, la entidad responsable del pago, sea una empresa aseguradora o el FOSYGA, no estará obligada a realizarlo; como consecuencia de este estado de cosas es recurrente la devolución de cuentas de la empresa desde su sede central en la ciudad de Bogotá al HUSJ en Popayán, generando re-procesos y sobre costos que se traducen en la imposibilidad de hacer efectivas las cuentas por vencimiento de términos.

En el marco de este trabajo de pasantía se pretende realizar un análisis de la situación, que permita determinar cuáles son las causas del problema detectado, para, sobre la base del diagnóstico, elaborar un levantamiento documental del proceso de gestión de las cuentas del SOAT y FOSYGA en el área de facturación del HUSJ, que facilite y mejore la gestión de auditoría y recaudo de cartera de dichas cuentas que desarrolla la empresa AAACPT CONSULTORES LTDA., para beneficio de las dos organizaciones involucradas.



## 1.2. JUSTIFICACIÓN

### 1.2.1. Justificación Empresarial

La organización AACPT CONSULTORES LTDA., en su afán de ser más eficiente en la prestación de sus servicios de outsourcing con el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., requiere de apoyo administrativo para mejorar el desarrollo de los procesos y procedimientos del área de Facturación, relacionados con las cuentas generadas por accidentes de tránsito, eventos terroristas y catástrofes naturales.

Para el cumplimiento de sus objetivos, la empresa AACPT CONSULTORES LTDA., cuenta con personal calificado en su sede central ubicada en la ciudad de Bogotá, pero carece de personal dentro del HUSJ, que determine las principales fuentes de los errores que causan los retrasos en la recuperación de la cartera y en algunos casos la pérdida definitiva de parte de ella. Por esta razón la colaboración de un pasante del programa de Administración de Empresas que contribuya en el diseño de herramientas administrativas aplicables al área de facturación del HUSJ, con el fin de hacerlos más claros, efectivos y eficientes, se convierte en una opción muy importante.

### 1.2.2. Justificación Académica:

El desarrollo de esta pasantía permitirá una vez más a la Universidad del Cauca poner al servicio de la sociedad uno de sus estudiantes y así cumplir con la filosofía institucional y el compromiso permanente de contribuir a la construcción de una sociedad equitativa y a la formación de profesionales idóneos y comprometidos con el bienestar del entorno, por cuanto aporta al mejoramiento administrativo de una organización muy importante (el Hospital Universitario San José de Popayán), que ofrece sus servicios de salud e impacta a toda la sociedad caucana.

Además, mediante este ejercicio se logrará un acercamiento del estudiante a la realidad administrativa en grandes organizaciones como la que nos ocupa, en las que dada su complejidad, se requiere de una definición clara y rigurosa de los procesos y procedimientos inherentes a su dinámica para lograr un desarrollo óptimo y coherente con el entorno en el que se desenvuelve. En conclusión, esta pasantía permitirá al estudiante generar competencias y desarrollar habilidades que le permitan poner en práctica los conocimientos adquiridos durante su carrera, acercándolo a lo que podrá ser su vida como profesional, en cuanto le permite contribuir a mejorar el desempeño de las organizaciones involucradas en el proceso.



### 1.3. OBJETIVOS

#### 1.3.1. GENERAL

Realizar el levantamiento documental del proceso de gestión de las cuentas del SOAT y FOSYGA en el Área de Facturación del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., con el fin de hacer el proceso más eficiente, efectivo y eficaz.

#### 1.3.2. ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual de los procedimientos del proceso de Facturación de las cuentas SOAT y FOSYGA.
- Elaborar una propuesta mejorada de los procedimientos necesarios para hacer eficiente el proceso de facturación de las cuentas SOAT y FOSYGA.
- Documentar formalmente los procedimientos del área de facturación de las cuentas SOAT y FOSYGA propuestos, mediante protocolos que permitan su aplicación efectiva.



## 2. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA

### 2.1. MARCO TEÓRICO

#### 2.1.1. Manuales de Procesos y Procedimientos<sup>1</sup>

*El manual de procesos y procedimientos no es simplemente una recopilación de etapas secuenciales asociadas a las dinámicas operativas de una organización, sino que también incluye categorías de mayor complejidad como estamentos, políticas, normas y condiciones que permiten el correcto funcionamiento de la empresa son comparables a la constitución política de nuestra patria, ya que al igual que en esta, reúne la normas básicas (y no tan básicas) de funcionamiento de la empresa, es decir el reglamento, las condiciones, normas, sanciones, políticas y todo aquello en lo que se basa la gestión de la organización.*

*Para hablar de manera concreta, podría decirse que en una empresa en donde no se aplique correctamente (o para nada) el uso de los manuales de procesos y procedimientos, se presentarán seguramente una o varias disfunciones como las que a continuación se relacionan:*

- a. **Confusión en las responsabilidades:** *Al no existir una definición y delimitación clara de las responsabilidades de cada departamento, deberán enfrentarse serios problemas de abuso de autoridad, irresponsabilidad e inclusive hostilidad entre departamentos y trabajadores, ya que si no hay nada definido, todo el mundo buscará el máximo de provecho con el mínimo esfuerzo (simulación de trabajo, por ejemplo) y al momento de reclamos por incompetencia, todo el mundo le “echará la culpa al vecino”.*
- b. **No habrá normas establecidas:** *Lo cual representa una grave desventaja en el uso de la autoridad frente a la incompetencia o irresponsabilidad de los trabajadores. Por ejemplo, el trabajador que llegue tarde, y si en el reglamento no especifica la hora de la llegada y la sanción por retrasos, el holgazán seguramente alegará falta de reglas, y dirá que “el no sabía”.*

---

<sup>1</sup> UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, Sede Bogotá. Dirección Nacional de Servicios Académicos Virtuales. Capítulo 9: Función del Talento Humano, Manuales de procesos y procedimientos. [En línea]: <<http://www.virtual.unal.edu.co>>





- c. **No hay un control eficaz de las actividades:** *El manual de procedimientos permite controlar de manera ágil todos los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la empresa, lo cual facilita la toma de correctivos en el momento de presentarse una falla, porque enumera uno a uno los pasos que se realizan, lo cual simplifica al máximo el proceso de búsqueda del factor deficiente (el que causa la falla) y corregirlo. Cuando este no es aplicado, los procesos son vistos como un solo paso, y si algo “sale mal” seguramente deberá optarse por cambiar todo el proceso.*
- d. **No hay un procedimiento establecido:** *Podría hacerse referencia a la administración científica de Taylor que en resumidas cuentas dice que al analizar el proceso de producción y aplicar la administración científica, se puede obtener el máximo de bienestar. Al no existir un procedimiento pre-establecido, (es decir al concepto de cada trabajador) habrá un gran desperdicio de recursos (unos trabajadores usarán demasiados y otros muy pocos) y una gran deficiencia en cuanto a efectividad (los distintos métodos utilizados por cada trabajador pueden no ser los más efectivos).*

### **Características Del Manual**

*Estos manuales deben estar escritos en lenguaje sencillo, preciso y lógico que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas y funciones del trabajador. Deben estar elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización mediante hojas intercambiables, de acuerdo con las políticas que emita la organización.*

*Los manuales de funciones, procesos y procedimientos deben contar una metodología para su fácil actualización y aplicación. El esquema de hojas intercambiables permite acondicionar las modificaciones sin alterar la totalidad del documento. Cuando el proceso de actualización se hace en forma automatizada, se debe dejar registrada la fecha, tipo de novedad, contenido y descripción del cambio, versión, el funcionario que lo aprobó, y el del que lo administra, entre otros aspectos.*

*Los manuales deben ser dados a conocer a todos los funcionarios relacionados con el proceso, para su apropiación, uso y operación. Las dependencias de la organización deben contar con mecanismos que garanticen su adecuada difusión. Deben cumplir con la función para la cual fueron creados; y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles cambios o ajustes. Cuando se evalúe su aplicabilidad se debe establecer el grado de efectividad de los manuales en las dependencias de la organización*



## ***Aplicación De Los Manuales***

*La existencia del manual de procesos en la configuración de la organización permite facilitar la adaptación de cada factor de la empresa (tanto de planeación como de gestión) a los intereses primarios de la organización. Las siguientes funciones básicas son características del manual de procesos:*

- El establecimiento de objetivos
- La definición de políticas, guías, procedimientos y normas.
- La evaluación del sistema de organización.
- Las limitaciones de autoridad y responsabilidad.
- Las normas de protección y utilización de recursos.
- La aplicación de un sistema de méritos y sanciones para la administración de personal.
- La generación de recomendaciones.
- La creación de sistemas de información eficaces.
- El establecimiento de procedimientos y normas.
- La institución de métodos de control y evaluación de la gestión.
- El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal.
- La elaboración de sistemas de normas y trámites de los procedimientos.

*Como puede apreciarse, los factores en los que influye el manual son de máxima importancia en la organización, y son fundamentales para la correcta gestión de la empresa.*

## ***Contenido del Manual***

*El manual de procedimientos debe poseer en su contenido, los conceptos claros de: Misión, visión, estrategia, políticas, valores, principios, objetivos, funciones, productos o servicios.*



## 2.2. Marco Conceptual

Proceso<sup>2</sup>

*“Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.*

Mapa de Procesos.

*Herramienta que permite representar el conjunto de procesos de una organización y la relación que existe entre ellos.*

### ***Elaboración de un Mapa de Procesos.***

*Para realizar un mapa de procesos se deben considerar las siguientes etapas:*

- 1. Conformar un equipo de trabajo con representantes de las diferentes áreas.*
- 2. Identificarse los procesos actuales de la organización.*
- 3. Identificarse los procesos requeridos para la implementación de un sistema de Gestión de Calidad.*
- 4. Los procesos actuales se confrontan con los requeridos para implementar el Sistema de Gestión de Calidad, con lo cual se podrán identificar los procesos faltantes que deben diseñarse, documentarse, socializarse e implementarse dentro de la organización.*
- 5. Clasificar de manera secuencial y relacionar cada uno de los procesos pertinentes al mapa de procesos.*
- 6. Documentar la interrelación de los procesos en el mapa de procesos.*

### ***Manual de Procesos.***

*Documento que registra el conjunto de procesos, discriminado en actividades y tareas que realiza un servicio, un departamento o toda una institución.*

---

<sup>2</sup> ZUÑIGA CABRERA, Yudi Patricia. et al. Pasantía para optar por el título de administrador de empresas: Manual de Procesos y Procedimientos para el Área Gerencial Administrativa y Asistencial de la Empresa Social del Estado ESE Suroriente. Programa Administración de Empresas. Facultad de Ciencias Contables, económicas y Administrativas. Universidad del Cauca. Popayán- Colombia. 2010. Págs. 15-19.



### **Características del Manual.**

- *Satisfacer las necesidades reales de la institución.*
- *Contar con instrumentos apropiados de uso, manejo y conservación adecuados.*
- *Facilitar los trámites mediante una adecuada diagramación.*
- *Redacción breve, simplificada y comprensible, facilitar su uso al cliente externo e interno.*
- *Ser lo suficientemente flexible para cubrir diversas situaciones.*
- *Tener una revisión y actualización continua.*

### **Conformación del Manual**

*La estructura de un Manual de Procesos y Procedimientos debe contener los siguientes elementos: Portada, Misión de la Empresa, Índice o Contenido, Introducción, Objetivos, Marco Legal, Destinatarios, Manejo y Conservación, Simbología Utilizada y Procedimientos.*

### **Ventajas**

- *Ayudar al incremento de la eficiencia, la calidad y la productividad.*
- *Evitar discusiones innecesarias y equivocadas.*
- *Constituyen un instrumento efectivo de consulta, orientación y entrenamiento.*
- *Son un elemento de importante revisión y evaluación objetiva de las prácticas de trabajo institucionalizadas.*
- *Son una fuente importante y constante de información sobre los trabajos en la empresa.*
- *Aumenta la predisposición del personal para asumir responsabilidades.*
- *Facilita el proceso de hacer efectivas las normas, procesos y funciones administrativas.*
- *Ayuda a fijar criterios y patrones, así como la uniformidad en la terminología técnica. Con esto, facilita la normalización de las actividades administrativas y productivas.*

### **Procedimientos.**

*Son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consiste en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de*



*acción, no de pensamiento, en las que se detallan la manera exacta que deben realizarse ciertas actividades.*

### **Esquema General de un Procedimiento.**

- *Nombre y/o logotipo de la Entidad.*
- *Título del procedimiento.*
- *Nombre del proceso.*
- *Código versión y página.*
- *Objetivo.*
- *Alcance.*
- *Responsable.*
- *Documentos de referencia.*
- *Contenido desarrollo.*
- *Registros.*
- *Anexos.*
- *Elaborado por.*
- *Revisado por.*
- *Aprobado por.*

### **Flujograma.**

*El flujograma es un método para describir gráficamente un proceso o procedimiento, mediante la utilización de símbolos y líneas. Los símbolos mínimos que se requieren para diagramar adecuadamente un proceso o procedimiento se ilustran, en la **Tabla 1. Simbología Básica para la Construcción de Procedimientos**. Además esta herramienta permite conocer y comprender los procesos y procedimientos a través de los diferentes pasos, documentos y unidades administrativas comprometidas.*

### **Importancia del Flujograma.**

- *Estandariza la representación gráfica de los procesos de trabajo.*
- *Identifica con facilidad los aspectos más relevantes del trabajo.*
- *Facilita el análisis y mejoramiento de los procesos.*
- *Muestra la dinámica del trabajo y los responsables del mismo.*



- *Facilita la ejecución del trabajo.*
- *Impide las improvisaciones y sus consecuencias.*
- *Evita el desvío y distorsión de las prácticas de la empresa.*
- *Provee elementos que facilitan el control del trabajo.*

### ***Ventajas.***




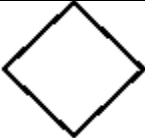




*El empleo del flujograma para la representación gráfica del trabajo, tiene las siguientes ventajas:*

- *Describe el paso a paso de cada proceso y complementa la descripción literal facilitando su consulta.*
- *Engloba las acciones realizadas con el propósito de transformar la información de entrada en los resultados esperados.*
- *Verifica el desarrollo real del proceso y representa objetivamente aquello que ocurre cotidianamente en la rutina normal de trabajo.*
- *Facilita la comprensión rápida del trabajo.*
- *Describe cualquier proceso, desde el más simple hasta el más complejo.*
- *Permite la visualización rápida e integrada de un proceso, facilitado el examen de los pasos, la secuencia y las responsabilidades de los ejecutantes.*
- *Identifica rápida y fácilmente los puntos débiles y fuertes del proceso.*
- *Propicia la visualización de la distribución del trabajo entre los empleados y entre las dependencias.*

### **Simbología Básica para la Construcción de Procedimientos**

La simbología utilizada para la construcción y presentación de procedimientos se muestra en la tabla que se presenta a continuación.

**Tabla 1. Simbología Básica para la construcción de Procedimientos**

<b>SÍMBOLO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
	<i>Indica la terminación del proceso o procedimiento.</i>
	<i>Representa la acción necesaria para transformar una información recibida o crear una nueva, es decir una tarea o actividad.</i>
	<i>Representa una actividad predefinida expresada en otro diagrama.</i>
	<i>Representa una actividad de decisión o de conmutación.</i>
	<i>Representa una actividad combinada.</i>
	<i>Conector. Que se usa para representar una entrada o una salida dentro de la misma página o de una parte de un diagrama de flujo.</i>
	<i>Representa cualquier tipo de documento que se utilice en el proceso o procedimiento y aportar información para que este se desarrolle.</i>
	<i>Representa la terminación del proceso o procedimiento.</i>

**Fuente:** *Manual de Procesos y Procedimientos para el Área Gerencial Administrativa y Asistencial de la Empresa Social del Estado ESE Suroriente*

### **Formatos**

*Son plantillas, documentos, tablas, entre otros, que nos sirven para registrar la información después de realizar o ejecutar las actividades.*



## **Registros**

*Son documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos. Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad como requisitos, así como de la operación eficaz, deben permanecer legibles fácilmente identificables y recuperables.*

## **Estandarización**

*Proceso por el cual las actividades son moldeadas según un patrón común.*

## **Clasificación de los Procesos.<sup>3</sup>**

**Procesos estratégicos:** Incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

**Procesos misionales:** Incluyen todos los que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

**Procesos de apoyo:** Incluyen todos aquellos requeridos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

## **Indicadores de gestión.<sup>4</sup>**

*Todas las actividades pueden medirse con parámetros que enfocados a la toma de decisiones son señales para monitorear la gestión, así se asegura que las actividades vayan en el sentido correcto y permiten evaluar los resultados de una gestión frente a sus objetivos, metas y responsabilidades. Estas señales son conocidas como indicadores de gestión.*

*Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.*

<sup>3</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública, Red Universitaria de Extensión en Calidad

<sup>4</sup> PEREZ JARAMILLO, Carlos, Los Indicadores de Gestión. [Publicación en línea]: <<http://www.escuelagobierno.org/inputs/los%20indicadores%20de%20gestion.pdf>> Consultado el 04 de abril de 2010





*Los indicadores son una forma clave de retroalimentar un proceso, de monitorear el avance o la ejecución de un proyecto y de los planes estratégicos, entre otros. Y son más importantes todavía si su tiempo de respuesta es inmediato, o muy corto, ya que de esta manera las acciones correctivas son realizadas sin demora y en forma oportuna.*

*No es necesario tener bajo control continuo muchos indicadores, sino sólo los más importantes, los claves. Los indicadores que engloben fácilmente el desempeño total del negocio deben recibir la máxima prioridad. El paquete de indicadores puede ser mayor o menor, dependiendo del tipo de negocio, sus necesidades específicas entre otros.*

### **Beneficios derivados de los Indicadores de Gestión**

*Entre los diversos beneficios que puede proporcionar a una organización la implementación de un sistema de indicadores de gestión, se tienen:*

- **Satisfacción del cliente**

*La identificación de las prioridades para una empresa marca la pauta del rendimiento. En la medida en que la satisfacción del cliente sea una prioridad para la empresa, así lo comunicará a su personal y enlazará las estrategias con los indicadores de gestión, de manera que el personal se dirija en dicho sentido y sean logrados los resultados deseados.*

- **Monitoreo del proceso**

*El mejoramiento continuo sólo es posible si se hace un seguimiento exhaustivo a cada eslabón de la cadena que conforma el proceso. Las mediciones son las herramientas básicas no sólo para detectar las oportunidades de mejora, sino además para implementar las acciones.*

- **Benchmarking (referenciación)**

*Si una organización pretende mejorar sus procesos, una buena alternativa es traspasar sus fronteras y conocer el entorno para aprender e implementar lo aprendido. Una forma de lograrlo es a través del benchmarking para evaluar productos, procesos y actividades y compararlos con los de otra empresa. Esta práctica es más fácil si se cuenta con la implementación de los indicadores como referencia.*



- ***Gerencia del cambio***

*Un adecuado sistema de medición les permite a las personas conocer su aporte en las metas organizacionales y cuáles son los resultados que soportan la afirmación de que lo está realizando bien.*



## 2.3. MARCO REFERENCIAL

En el marco referencial, se hace necesario reseñar las dos organizaciones relacionadas en el desarrollo de este trabajo, ya que a pesar de que el mayor interesado en su realización es la empresa AAACPT CONSULTORES LTDA., en su afán de lograr un mejor desempeño en su labor de auditar y recaudar la cartera asignada por el HUSJ, el trabajo se realizara con el personal del área de facturación y los directamente involucrados con la elaboración de las cuentas.

### 2.3.1. AAACPT CONSULTORES LTDA.

#### Reseña Histórica

AAACPT CONSULTORES es una sociedad limitada, que nace en el año 2001, gracias a la iniciativa de su actual Gerente, la Abogada Diana Susana Rubio que asociada con su Padre el Señor Gustavo Rubio, crean la empresa con el objetivo de prestar servicios de asesoría, auditoria y asistencia profesional técnica y operativa para el recaudo de cartera adeudada por las diferentes entidades prestadoras del servicio en salud, además de prestar asesoría y asistencia Jurídica en todas las áreas del Derecho.

#### Domicilio y Sede

AAACPT CONSULTORES LTDA., es una organización de impacto Nacional, con sede en calle 14B Sur N° 31-03 barrio la Fragua de la ciudad de Bogotá y teléfono 2020016 - 7208705

#### Nombre y logotipo

Figura 1. LOGO: «AAACPT Consultores Ltda.»

**C** AAACPT **L**  
**CONSULTORES** **LTDA.**

*NIT 830.093.327-2*

Fuente: AAACPT Consultores Ltda.



### **2.3.2. FILOSOFIA INSTITUCIONAL**

AAACPT CONSULTORES LTDA., es una organización que se encuentra en el proceso de definición formal de su Filosofía Institucional, por lo cual lo presentado a continuación es una aproximación a lo que será su filosofía al terminar el proceso.

#### **VALORES Y PRINCIPIOS**

##### ***De la Empresa***

*Los principios de nuestra empresa son compromiso, responsabilidad, profesionalismo y equidad.*

*Nuestros valores son la lealtad, tolerancia y transparencia.*

##### ***Del personal***

*Los principios que marcan la diferencia en nuestros colaboradores son respeto, sabiduría y honestidad y los principales valores son la responsabilidad, tolerancia y humildad.*

#### **MISIÓN**

*Nuestros servicios profesionales están dirigidos a la asesoría y asistencia integral en las diferentes áreas del derecho, especialmente en servicios de salud a entidades públicas y privadas.*

#### **VISIÓN**

*Dentro de los próximos 5 años, nuestra compañía será líder en outsourcing de servicios de recuperación de cartera, jurídicos, administrativos y financieros en el sector salud, público y privado.*

#### **PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

*Consultoría de servicios jurídicos con énfasis en la recuperación de cartera ante el FOSYGA y demás entes pagadores.*

**Figura 2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL AAACPT CONSULTORES LTDA.**



Fuente: AAACPT Consultores Ltda.

### 2.3.3. ANTECEDENTES HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYAN.

#### ***Breve reseña Histórica***

*Este Centro Asistencial de tercer nivel de complejidad, nació de manera formal en 1711, bajo la regencia de los religiosos Bethemitas, previa aprobación del Gobernador y el Cabildo de Popayán. Contó además con la colaboración y donaciones de los ciudadanos pudientes.*

*Durante varios siglos el Hospital Universitario San José, ha estado al servicio del Cauca y del suroccidente colombiano.*

#### ***Domicilio y Sede***

El Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., es una institución de impacto departamental, debido a que es el único hospital dentro del departamento del Cauca de tercer nivel, ubica su única sede en la capital del departamento, en la ciudad de Popayán en la carrera 6 N° 10n – 142.



## Nombre y Logo

**Figura 3. Logo “Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.”**



Fuente: Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.

### **Misión**

*Aportar al mejoramiento de la salud en la comunidad del Departamento del Cauca, mediante la prestación de servicios especializados médico-quirúrgicos, de cuidado crítico, apoyo diagnóstico, complementación terapéutica y rehabilitación, con garantía de calidad, atención humanizada y apoyo a procesos de docencia e investigación, generando sostenibilidad institucional con responsabilidad social.*

### **Visión**

*Alcanzar en el 2015 solidez como una institución acreditada en la prestación de servicios de salud especializados, que garanticen sostenibilidad, crecimiento y contribuyan en la generación de conocimiento y en el mejoramiento de la salud de la comunidad en el departamento del Cauca*

### **Objetivos**

- ✓ *Brindar atención en salud con el mayor grado de calidad, con oportunidad, permanencia, eficiencia, integralidad y con el máximo nivel de humanización.*
- ✓ *Desarrollar programas de investigación en salud.*
- ✓ *Desarrollar estrategias que contribuyan a la supervivencia, crecimiento y rentabilidad económica y social de la Institución.*
- ✓ *Servir de centro de referencia para la formación de las personas que desarrollen estudios de educación formal y no formal en las diferentes áreas de la salud.*



### **Valores Corporativos**

- *Honestidad: Recato y decencia al actuar y hablar en concordancia con las buenas costumbres.*
- *Respeto: Manifestación de cortesía, miramiento y atención*
- *Responsabilidad: Conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos y dejamos de hacer sobre nosotros mismos y los demás.*
- *Solidaridad: Sentimiento que impulsa a la ayuda mutua.*
- *Lealtad: Fidelidad para con la entidad.*
- *Ética: Conforme con la moral y los valores en la búsqueda del bien en todas las actualizaciones del ser humano.*
- *Equidad: Conocer y hacer valer los derechos y deberes de todos con justicia e igualdad.*
- *Confidencialidad: Confianza en el adecuado manejo de la información.*

### **Políticas de Calidad**

*“El Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. está comprometido en establecer y mantener un sistema de gestión de la calidad, orientado al mejoramiento continuo, al desarrollo de una cultura organizacional propia y al cumplimiento de los estándares definidos en la normatividad vigente, para ofrecer una atención accesible, oportuna, humanizada, segura y pertinente con el fin de lograr la excelencia en la prestación de los servicios de salud.”*

### **Portafolio de Servicios**

El Hospital Universitario San José de Popayán ofrece al público, los servicios de:

- Cirugía.
- Urgencias.
- Oncología.
- Rehabilitación.
- Hospitalización.
- Laboratorio Clínico.
- Ambulancia las 24 horas.
- Cuidado Intensivo Adultos.
- Cuidado Intensivo Neonatal.
- Terapia Física y del Lenguaje.
- Consulta Médica Especializada

- Banco de Sangre y Cito-patología
- Unidad Mental: Consulta y Hospitalización
- Rayos X, Ecografía, Tomografía, Endoscopia.
- Ecocardiograma, Holtter, Prueba de Esfuerzo.

### Mapa de procesos

Es importante presentar el mapa de procesos de esta institución, ya que de esta manera se puede ubicar en que Grupo de procesos se encuentran los realizados por la sección de facturación, como se observa a continuación:

**Figura 4. “Mapa Institucional de Procesos del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.”**



Fuente: Hospital Universitario San José E.S.E.

Como se observa en la figura 4, los procesos realizados por el área de facturación hacen parte de los procesos de apoyo, ubicados dentro de la gestión financiera.

Los procesos y procedimientos del área de facturación son de vital importancia para lograr la sostenibilidad de la institución, pues de la buena labor de esta área, depende la posterior recuperación de la cartera.

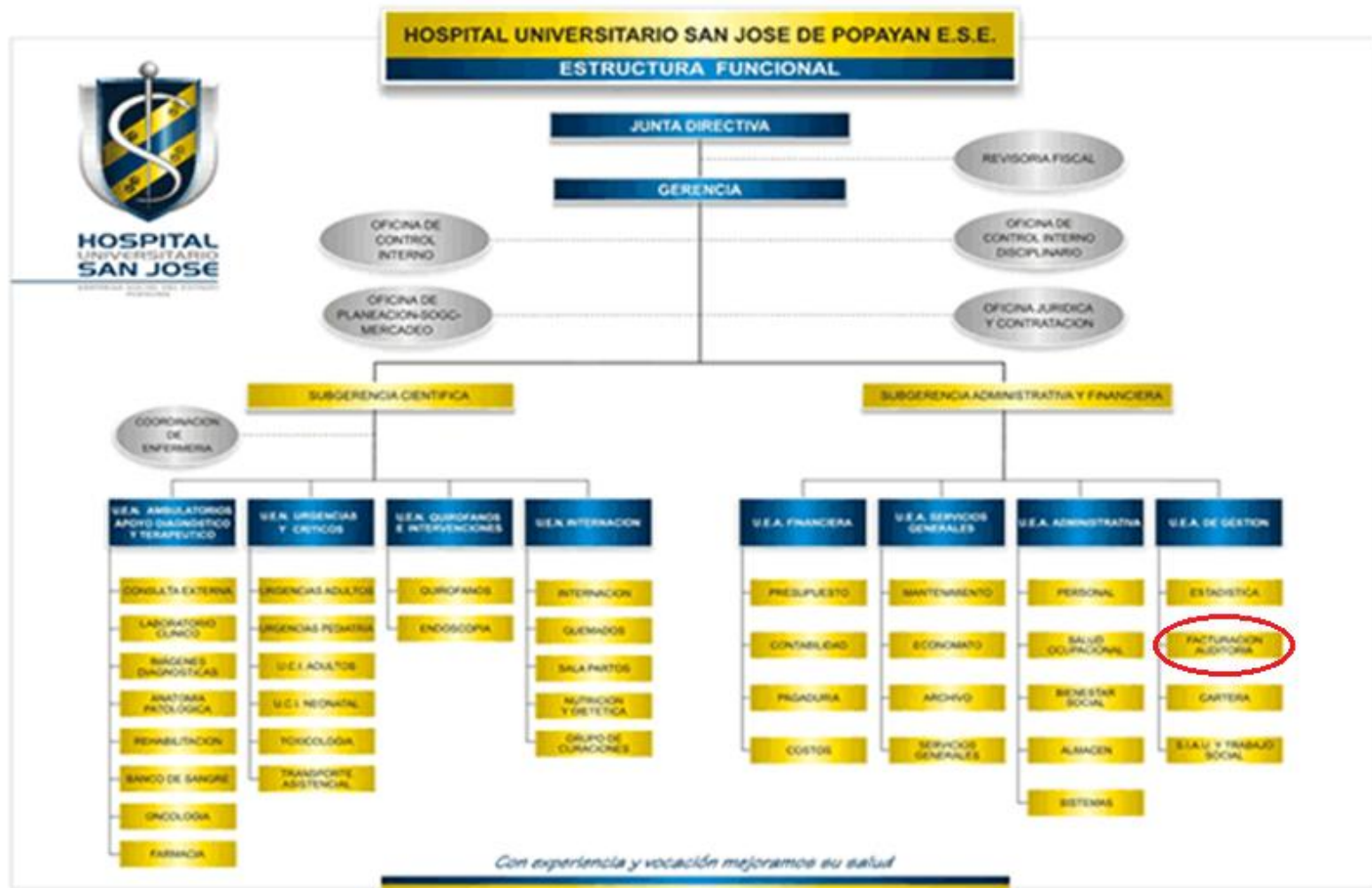




## Estructura Organizacional

El Hospital Universitario San José de Popayán, tiene una estructura organizacional de tipo funcional, en donde el área de Facturación hace parte de la subgerencia administrativa y financiera, dentro de la unidad estratégica administrativa de gestión como se observa en la figura 5, que se muestra a continuación.

Figura 5. Estructura Organizacional Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.



Fuente: Hospital Universitario San José E.S.E.



### 3. CONTEXTUALIZACIÓN METODOLÓGICA

En el desarrollo del trabajo de pasantía en esta organización, se hace necesario realizar una investigación de tipo cualitativo, dada la necesidad de analizar y comprender su funcionamiento, necesidades y expectativas, además de aplicarse la investigación participativa, debido a que se requiere la actuación especial de los funcionarios del HUSJ relacionados con el proceso de facturación, con el fin de diseñar planes que les permitan mejorar las condiciones administrativas de la organización y alcanzar los objetivos de la pasantía.

#### **Metodología para la Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos**

La metodología utilizada para la elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos consta de las fases descritas a continuación:

**Fases para la elaboración del manual de procesos y procedimientos. (Ver figura 6.)**

#### **Planeación y organización**

Es el punto neurálgico para iniciar la elaboración de los procesos y procedimientos en las organizaciones, debido a que la planeación permitirá vislumbrar el horizonte, y la organización provee el esquema para poner en funcionamiento el trabajo de diseño.

En la fase de planeación se realizan preguntas sobre la empresa que permiten un análisis sobre su situación. Esta etapa, permite diseñar un plan de trabajo con los clientes internos, de acuerdo con su disponibilidad de tiempo, para evitar la afectación en la prestación de los servicios al paciente. En el marco de esta dinámica se conformará un equipo de trabajo integrado por delegados de los funcionarios vinculados al proceso de atención administrativa de los pacientes SOAT y ECAT con el fin de que ellos estén informados de los adelantos del proceso y constantemente participen en el.

#### **Levantamiento y documentación de los procedimientos**

Es decisivo para el diseño de los manuales el levantamiento de información, la ubicación de las personas que la poseen y el momento oportuno para obtenerla. La principal fuente de información la constituyen las personas que ejecutan los trabajos diariamente así como los clientes de la organización. Es importante observar



detenidamente y usar formatos que permitan la recopilación de la información más importante, para posteriormente graficar los procedimientos a través de un flujograma. Esta etapa permitió obtener información de primera mano, base importante para la elaboración de manuales pertinentes que se constituyan en herramienta útil para mejorar el proceso de facturación y disminuir los errores que en la actualidad se cometen.

### **Análisis**

El análisis consiste en el conocimiento detallado de cada aspecto del proceso para introducirle mejoras, debe actuarse con actitud interrogativa y crítica delante de cada respuesta obtenida, hasta convencerse realmente de su validez o descubrir una mejor forma. En esta etapa al igual que las demás, se realiza un proceso de consenso entre los involucrados, sin dejar de lado los requisitos y reglas que determina la ley, de manera que se logre un obtener procesos y procedimientos estructurados con los cuales los funcionarios se sientan cómodos y conozcan las razones de su aplicación, de modo que se pueda hacer a la organización más eficiente y organizada, logrando que se reduzcan los errores, en consonancia con el objetivo de hacer más eficiente el proceso de recaudo de cartera adelantado por la empresa AAACPT CONSULTORES LTDA.

### **Formulación de los procedimientos**

Esta fase consiste en el diseño de los procedimientos que optimizarán la realización del trabajo, considerando la disponibilidad y la calidad del personal, las maquinas, la tecnología, los equipos, el espacio y los recursos financieros, de manera que se logre optimizar su uso sin alejarse de la realidad organizacional.

### **Pruebas y ajustes**

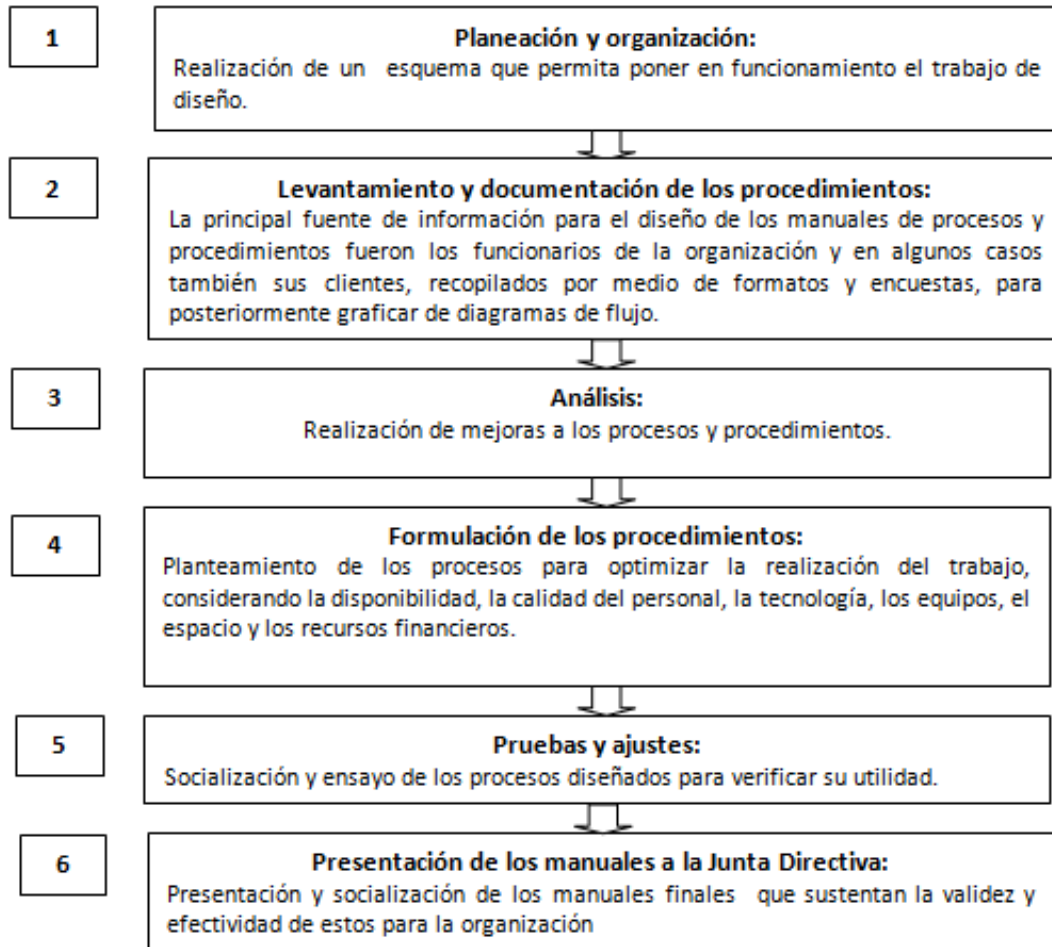
La prueba se concreta a ensayar los procesos diseñados para verificar su calidad, su utilidad radica en la posibilidad de incluir modificaciones a escala reducida y permite averiguar la validez y efectividad de los nuevos métodos.

### **Presentación de los manuales a la Junta Directiva**

En esta fase se hace la presentación de los manuales y se sustenta la validez y efectividad para la organización, ante la Junta Directiva de la empresa auditora AAACPT CONSULTORES LTDA, para que posteriormente sea presentado oficialmente

a los directivos del HUSJ para su puesta en marcha, como propuesta de mejora en los procedimientos por parte de la empresa auditora.

**Figura 6. Fase para Elaborar el Manual de Procesos y Procedimientos**



**Fuente: Manual de Procesos y Procedimientos para el Área Gerencial Administrativa y Asistencial de la Empresa Social del Estado ESE Suroriente**



## 4. DESARROLLO DEL TRABAJO

### 4.1. SITUACION ACTUAL

La empresa AACPTCONSULTORES LTDA., actualmente se encuentra contratada por el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., para realizar el proceso de recuperación de cartera de las cuentas SOAT y ECAT, que se generan por el ingreso de pacientes que hayan sido víctimas de accidentes de tránsito o eventos catastróficos en las condiciones que señala la ley.

En el desarrollo del proceso de recuperación de cartera, adelantado por la empresa AACPTCONSULTORES LTDA., se han encontrado problemas generados por deficiencias o errores en la facturación de las cuentas SOAT y ECAT. En este marco se ha determinado la necesidad de incluir y desarrollar herramientas administrativas para el área de facturación del HUSJ, puesto que se encontró que los procedimientos definidos para realizar la facturación, se determinaron de manera general para cualquier causa o motivo de ingreso de pacientes (enfermedades generales, accidentes laborales, etc.), es decir que el procedimiento establecido no hace diferencia entre ERP's, lo que genera de alguna forma que se cometan recurrentes y frecuentes problemas, dado que las facturas de las cuentas SOAT y ECAT son mucho más complicadas y engorrosas que otros tipos de cuentas, por las estrictas exigencias de Ley a las que se somete su pago.

En consecuencia de las exigencias y las diferencias radicales que se presentan entre la facturación de las cuentas SOAT y ECAT con las que se generan por otro tipo de ingresos, se hace necesario definir procedimientos separados, formales y específicos para la facturación SOAT y ECAT, en cada uno de los servicios que ofrece el HUSJ, con el fin de que sean presentados por la empresa AACPTCONSULTORES LTDA., a las directivas del HUSJ, como propuesta para disminuir los problemas que se presentan en el proceso de recaudo de cartera de las cuentas por cobrar que son consecuencia de las deficiencias del proceso de facturación que la Institución realiza puesto que los procedimientos para la facturación, tal como se gestionan, no establecen diferencias para los asociados a ERP's y si se tiene en cuenta que las facturas de SOAT y ECAT poseen grados de complejidad que hay que considerar, comparándolas con las otras cuentas, en razón de las exigencias legales sobre el particular, ello supone definir procedimientos específicos en estos casos, para su gestión por parte de AACPTCONSULTORES LTDA., ante el HUSJ.

La dificultad en entregar facturas que cumplan con los requisitos exigidos por las aseguradoras y/o FOSYGA, no solo se debe a errores de los facturadores de los

diferentes servicios presentados por la falta de definición de procesos formales y específicos, si no que involucra además aspectos administrativos y técnicos externos al área de facturación, que es preciso definir con el objetivo de generar recomendaciones apropiadas para que sean tenidas en cuenta por el HUSJ, como aporte a su proceso y compromiso de mejora continua.

#### 4.2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En síntesis y después del análisis de la situación actual del área de facturación del HUSJ y como parte del diagnostico, se tendrán en cuenta los problemas y consecuencias contemplados en el cuadro de diagnostico que se presenta a continuación, con el fin de diseñar un plan de mejora que permita a la empresa optimizar el proceso de facturación de las cuentas SOAT –ECAT.

**Tabla 2. Diagnóstico de la situación actual del área de facturación.**

<b>Problema detectado</b>	<b>Consecuencias</b>
Generalización de los procesos de facturación para todas las ARP.	- Falta de consideración de los requerimientos legales para presentación de las cuentas SOAT-ECAT
Inexistencia de un manual de procedimientos para el proceso de facturación de cuentas SOAT/ECAT.	- Falta de conocimiento y promoción entre los facturadores de los requerimientos y actividades necesarias para la correcta presentación de las cuentas SOAT/ECAT - Capacitaciones incorrectas o incompletas sobre los procedimientos del proceso de facturación de cuentas SOAT/ECAT - Devolución de cuentas SOAT/ECAT por incumplimiento de requisitos - Glosa de cuentas por presentación incompleta o incorrecta de la cuenta. - Pérdida parcial o total de la cuenta por vencimiento de términos
Pérdida parcial o total de los recursos empleados en la atención de los pacientes SOAT/ECAT.	- Problemas financieros
Inadecuado selección y vinculación del personal del área de facturación.	- Pérdida permanente de personal - Pérdida de tiempo y recursos económicos por concepto del permanente reclutamiento, selección y capacitación del personal
Entradas del proceso de facturación generadas por los centros de producción defectuosas o inexistentes.	- Facturas incompletas - Perdida de los recursos de las cuentas por vencimiento de términos

FUENTE: Elaboración Propia.



### **4.3. CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DELEGADO**

El equipo de trabajo está conformado por 5 personas, que fueron seleccionadas por su experiencia, compromiso e interés por mejorar el desempeño, y que ocupan los siguientes cargos:

- Gestor de la unidad estratégica. Doctor Felipe Muñoz
- Jefe de facturación, Doctora Dora Girón
- Facturador Hospitalización, auxiliar administrativa Dilsa Piamba
- Facturador Consulta Externa, auxiliar administrativa Kristel Domínguez.
- Facturador Urgencias, auxiliar administrativa Luz Dary Hurtado.

### **4.4. LEVANTAMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS**

#### **4.4.1. INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y PUESTOS DE TRABAJO**

Para el levantamiento de la información sobre los procedimientos del proceso de facturación SOAT y ECAT, utilizó la observación directa en los puestos de trabajo, entrevistas informales con todo el personal que hace parte del área de Facturación, y finalmente se realizó una encuesta estructurada para confirmar la validez de la información obtenida con los métodos anteriormente mencionados.

El diseño de los métodos aplicados a los clientes internos del área de facturación del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., tiene en cuenta aspectos relevantes que permitan mejorar el desempeño y eficiencia de sus funciones, de manera que se agilice el posterior proceso de recaudo de cartera ante las entidades responsables del pago, labor realizada por la empresa AAACPTCONSULTORES LTDA.

La información obtenida por medio de los métodos aplicados, el formato y respuestas obtenidas de la entrevista estructurada se presentan como anexos. (Ver anexos C y D)

#### **4.4.2. DISEÑO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES INTERNOS**

El diseño de la encuesta a los clientes internos del área de facturación del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., tiene en cuenta aspectos relevantes para mejorar el desempeño y la eficiencia de sus funciones, de manera que se agilice el posterior proceso de recaudo de cartera ante las entidades responsables del pago, labor realizada por la empresa AAACPTCONSULTORES LTDA.





Como se mencionó previamente, la aplicación del instrumento tiene como fin, validar la información obtenida por medio de los otros métodos aplicados, es decir, la proveniente de las entrevistas informales con cada uno de los funcionarios y la observación directa en sus puestos de trabajo.

De la calidad y veracidad de la información obtenida, depende la aplicabilidad y calidad de los resultados del manual de procedimientos y así mismo de todas las demás sugerencias que el desarrollo de este trabajo aporte, tanto a la empresa AAACPT CONSULTORES LTDA., y al HUSJ.

#### **4.4.3. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN**

La información conseguida por medio de los métodos antes mencionados, se clasifico de la siguiente manera:

##### **4.4.3.1. CARACTERIZACIÓN DE LOS INVOLUCRADOS**

La caracterización de los involucrados se realizó directamente con cada uno de las personas del Área de Facturación, por medio de una encuesta, entrevistas y observación directa en sus puestos de trabajo.

El área de facturación del HUSJ, cuenta con personal en su mayoría contratista y en un muy bajo porcentaje por personal de planta, puesto que la tendencia en la mayoría de los hospitales del país está dada hacia la entrega de este servicio a empresas especializadas, en la modalidad de Outsourcing. El personal de esta área está organizado de la siguiente manera:

- 
- **Gestor de la Unidad Estratégica**

El cargo de Gestor de la Unidad Estratégica, lo desempeña el Doctor Luis Felipe Muñoz, quien hace parte del personal de planta con que cuenta el HUSJ; sus principales funciones son:

- ✓ Coordinar las áreas de atención al usuario, referencia y contra-referencia, facturación y auditoria médica.
- ✓ Conciliar la información proveniente de las diferentes áreas de gestión.
- ✓ Controlar la ejecución de los contratos de venta de servicios de salud.
- ✓ Administrar el personal de planta y contratista de las áreas a cargo.



- ✓ Adelantar actividades de interventoría de los contratos asignados de personal y se compra de servicios de salud.

#### ▪ **Jefe de facturación**

El cargo de Jefe de Facturación, desempeñado por la Doctora Dora Girón, que hace parte del personal contratista con que cuenta el HUSJ; sus principales funciones son:

- ✓ Coordinar el equipo de facturadores de los diferentes servicios que presta el Hospital, de manera que se garantice el cobro de todos los productos y servicios que se le preste a los pacientes, para los posteriores trámites ante las entidades responsables del pago bien sea que los cubra una EPS, ARS, Aseguradora o ente territorial o en el caso de que se trate de manera particular se hace el cobro directo al paciente.
- ✓ Adicionalmente controla los ingresos abiertos (facturas no terminadas), la radicación de las cuentas ante las aseguradoras, las devoluciones de las facturas en cumplimiento de la Resolución 3047 de 2008, los traslados de pacientes entre servicios, el cobro de ingresos no operacionales, la elaboración de los RIPS y administra el personal a su cargo.

#### • **AUXILIARES ADMINISTRATIVOS**

##### ▪ **Facturador SOAT - ECAT**

Este cargo es desempeñado por la auxiliar administrativa Dilsa Piamba, quien es hace parte del personal contratista; sus principales funciones son:

- ✓ Solicitar al paciente o sus familiares, de acuerdo a los requerimientos legales, la documentación del evento, bien sea un atentado terrorista, un evento catastrófico o un accidente de tránsito, tanto para hospitalización como para consulta externa.
- ✓ Confirmar la veracidad de la póliza SOAT, cuando se trata de un accidente de tránsito.
- ✓ Diligenciar los formularios del evento establecidos por ley.
- ✓ Ingresar y admisionar (crear en el sistema) los pacientes SOAT y ECAT que hayan sido remitidos a los servicios de consulta externa.



- ✓ Verificar que los servicios de consulta externa a los que se hayan remitido al paciente sean causados por el evento, digitar y cargar a la cuenta del paciente los servicios que se le presten durante su estadía en el hospital.
  - ✓ Solicitar copias legibles de los documentos requeridos por ley, imprimir el formulario FURIPS completamente diligenciado y formar con estos documentos el paquete de documentos con número de folios exigibles desde ese momento en adelante para toda atención que requiera el paciente.
  - ✓ Realizar los traslados dentro de los diferentes servicios de hospitalización de acuerdo a los requerimientos de los especialistas.
  - ✓ Autorizar las cirugías, material de osteosíntesis y demás procedimientos de alto costo que se le deba practicar a los pacientes.
  - ✓ Digitar y cargar en el sistema los productos y servicios que se le presten al paciente.
  - ✓ Elaborar certificación de la atención al paciente y hacerla firmar por el acompañante del paciente con número de cedula y huella digital
  - ✓ Autorizar los egresos de los pacientes SOAT y ECAT de los servicios de hospitalización.
  - ✓ Revisar e imprimir las pre-facturas de las cuentas, entregar las pre facturas al auditor correspondiente según el servicio de donde haya egresado.
  - ✓ Corregir las facturas de acuerdo a los cambios que haya hecho el auditor.
  - ✓ Imprimir la factura corregida y soportar con copia de la historia clínica cada uno de los productos y servicios relacionados en ella.
  - ✓ Colocar el sello de fiel copia de la historia clínica a cada una de las copias tomadas de ella.
  - ✓ Llevar las cuentas corregidas y soportadas para revisión y firma del auditor.
  - ✓ Radicar y entregar las cuentas soportadas y firmadas por el auditor a la oficina de radicación de cuentas para su posterior envío ante la entidad responsable del pago.
  - ✓ En el caso de accidente de tránsito debe certificar cuando los topes establecidos legalmente para aseguradoras y FOSYGA se agoten, cuando estos topes sean agotados debe elaborar anexo 3 y reportar el paciente a la entidad de salud a la cual se encuentre afiliado o entidad quien sea responsable del pago.
  - ✓ En caso de que sea glosada o devuelta una cuenta, debe contestar la glosa de manera que se resuelva el motivo de ella.
- **Auxiliar Administrativo – Facturador Consulta Externa**



Este cargo es desempeñado por las auxiliares administrativas, Melba Muñoz, Maricela Piamba y Kristel Domínguez; de las cuales, las dos primeras hacen parte del personal de planta del HUSJ y la tercera es contratista; las principales funciones que ejercen en lo relacionado con las cuentas y pacientes SOAT y ECAT son:

- ✓ Recepcionar los documentos y verificar que se encuentren los folios completos con el visto bueno de facturación SOAT – ECAT.
- ✓ Verificar los topes e identificar si la cuenta se elabora a nombre de la aseguradora responsable de la póliza o a cargo de FOSYGA.
- ✓ En el caso de prestación de servicios de consulta externa a cargo de aseguradoras, elaborar la factura inmediatamente antes de que el paciente ingrese al servicio.
- ✓ En el caso de que la cuenta este a cargo de FOSYGA, abrir un ingreso mensual en el cual cargan las órdenes de los servicios de consulta externa prestados al paciente durante el mes.
- ✓ Cerrar los ingresos abiertos de las cuentas a cargo del FOSYGA el último día de cada mes y elaborar la factura.
- ✓ Para todos los casos, elaborar la certificación de la atención al paciente y hacerla firmar por el paciente con numero de cedula y huella digital.
- ✓ Soportar cada una de las facturas a cargo tanto de las aseguradoras como del FOSYGA de acuerdo a los servicios prestados y los documentos exigibles por dichas entidades.
- ✓ Radicar las facturas en el sistema, si son del FOSYGA se radican mensualmente, si son de aseguradora se radica a diario.
- ✓ Entregar en la oficina de radicación de cuentas del área de facturación las facturas relacionadas en la radicación.
- ✓ En caso de que sea glosada o devuelta una cuenta, debe contestar la glosa de manera que se resuelva el motivo de ella.

#### ▪ **Auxiliar Administrativo – Facturador Urgencias**

Este cargo lo desempeñan ocho facturadores contratistas quienes trabajan por turnos y cubren las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana; cada turno es cubierto por dos facturadores, los facturadores de urgencias son: Luz Dary Hurtado, Andrés Campo, Carolina Muñoz, Viviana Muñoz, Marcos Ortiz, Sandra Quijano, Sandra Lorena Piamba y Natalia Ruiz. Las principales funciones son:



- ✓ Solicitar y recepcionar los documentos requeridos legalmente.
- ✓ Confirmar la veracidad de la póliza SOAT, cuando se trata de un accidente de tránsito.
- ✓ Admisionar al paciente.
- ✓ Ingresar al paciente al servicio de Urgencias en el sistema.
- ✓ Solicitar historia clínica a estadística por medio del boucher de admisión.
- ✓ Autorizar los servicios como cirugías, material de osteosíntesis y demás procedimientos de alto costo que se le deba practicar a los pacientes.
- ✓ Digitalizar y cargar a la cuenta los servicios prestados en el sistema.
- ✓ Diligenciar los formularios establecidos por ley del evento.
- ✓ Trasladar pacientes del servicio de urgencias a hospitalización
- ✓ Egresar a los pacientes que se dan de alta del servicio de urgencias.
- ✓ Auditar cuentas menores de \$1.000.000 pesos.
- ✓ Reportar el paciente a la EPS, ARS o entidad territorial correspondiente en el momento de su ingreso vía e-mail.
- ✓ Autorizar los egresos de los pacientes SOAT y ECAT del servicio de urgencias
- ✓ Revisar e imprimir las pre facturas de las cuentas por montos superiores a \$1.000.000 de pesos y entregar las pre facturas al auditor del servicio de urgencias.
- ✓ Corregir las facturas de acuerdo a los cambios que haya hecho el auditor.
- ✓ Imprimir la factura corregida y soportar con copia de la historia clínica cada uno de los productos y servicios relacionados en ella.
- ✓ Colocar el sello de fiel copia de la historia clínica a cada una de las copias tomadas de ella.
- ✓ Llevar las cuentas corregidas y soportadas para revisión y firma del auditor.
- ✓ Radicar y entregar las cuentas soportadas y firmadas por el auditor a la oficina de radicación de cuentas para su posterior envío ante la entidad responsable del pago.
- ✓ En caso de que sea glosada o devuelta una cuenta, debe contestar la glosa por el facturador que elaboro la factura, de manera que se resuelva el motivo de ella.
- ✓ Durante los fines de semana, festivos y horarios fuera de oficina, los facturadores de urgencias deberán realizar los egresos y demás funciones que sean necesarias del facturador SOAT – ECAT.



## ▪ **Auxiliar Administrativo – Facturador Hospitalización**

El HUSJ, ofrece doce servicios de hospitalización según el caso o la gravedad del paciente, los cuales para efectos de facturación se encuentran agrupados y a cargo de uno de los cinco facturadores contratistas de hospitalización, dispuestos de la siguiente manera:

- Servicio Médicas, Unidad de cuidado intermedio – Facturador: Diego Hurtado
- Servicio Ginecología y obstetricia – Facturador: Arley Bojorge.
- Servicio Pediatría y neonatos – Facturador: Tatiana Restrepo.
- Servicio Cirugía Ambulatoria y Unidad de cuidados intensivos – Facturador: Orlando Bojorge.
- Servicio Quirúrgicas – Facturador: Ángelo Campo
- Servicio Traumatología, Unidad de quemados y Unidad mental – Facturador: Leobardo Ramírez

Las funciones de los facturadores de los servicios de hospitalización, aunque se trata de cuidados y especialidades diferentes, en general son similares, sin embargo en lo relacionado con el manejo de pacientes SOAT y ECAT, son limitadas, debido a que lo relacionado con estos pacientes en hospitalización es gestionado por la facturadora de SOAT y ECAT, a excepción de facturación de cirugía ambulatoria que si maneja pacientes SOAT y ECAT, que por su diagnóstico requieren cirugías ambulatorias. De Este modo las funciones de los facturadores mencionados, a excepción de cirugía ambulatoria, relacionados con dichos pacientes son:

- ✓ Clasifican las órdenes de los servicios practicados a los pacientes.
- ✓ Entregan los soportes y las órdenes de los servicios prestados a la facturadora de SOAT/ECAT.

Por otra parte, el encargado del servicio de cirugía ambulatoria realiza las siguientes funciones en lo que atañe a pacientes SOAT/ECAT:

- ✓ Recepcionar los documentos y verificar que se encuentren los folios completos con el visto bueno de facturación SOAT – ECAT.
- ✓ Verificar que la orden de la cirugía se encuentre autorizada por el servicio de facturación SOAT/ECAT



- ✓ Verificar los topes e identificar si la cuenta se elabora a nombre de la aseguradora responsable de la póliza o a FOSYGA.
- ✓ Abrir ingresos para cargar los procedimientos realizados al paciente y elaborar la factura.
- ✓ Para todos los casos, elaborar la certificación de la atención al paciente y hacerla firmar por el paciente o su acudiente con número de cedula y huella digital.
- ✓ Soportar cada una de las facturas a cargo tanto de las aseguradoras como del FOSYGA de acuerdo a los servicios prestados y los documentos exigibles por dichas entidades.
- ✓ Radicar las facturas en el sistema.
- ✓ Entregar en la oficina de radicación de cuentas del área de facturación las facturas relacionadas en la radicación.
- ✓ En caso de que sea glosada o devuelta una cuenta, debe contestar la glosa de manera que se resuelva el motivo que la generó.

#### ▪ **Auxiliar administrativo – Radicación de Facturación**

Este cargo es desempeñado por dos auxiliares administrativos, los señores Fernán Maya y Andrés González, que pertenecen al personal contratista, las funciones relacionadas con las cuentas SOAT y ECAT son similares a las que realizan con cualquier tipo de cuenta, por lo que no se considera necesario formular un procedimiento adicional al que ya tienen establecido. Estas son:

- ✓ Recepcionar la facturación interna y radicarla en el sistema del HUSJ
- ✓ Elaborar los RIPS.
- ✓ Elaborar las cuentas de cobro a cada entidad responsable de pago o las empresas encargadas de la recuperación de cartera.
- ✓ Hacer el embalaje y envío de las cuentas de cobro con las facturas correspondientes a la entidad responsable del pago o las empresas encargadas de la recuperación de cartera.

#### ▪ **Auxiliar Administrativo – Control de calidad**

Este cargo lo desempeña la auxiliar administrativa Adriana Gómez, quien hace parte de personal contratista; sus principales funciones son:

- ✓ Recepcionar la facturación interna y radicarla en el sistema del HUSJ.
- ✓ Enviar los informes de facturación a la subgerencia administrativa.



- ✓ Revisar que las facturas tengan los soportes de los productos y servicios cobrados.
- ✓ Devolver las cuentas incompletas o mal soportadas a los facturadores de manera que las entreguen completas.

▪ **Audidores de Cuentas Médicas:**

Este cargo está ocupado por 10 auditores médicos que hacen parte del personal contratista en su mayoría; su principal función es revisar y auditar las cuentas SOAT y FOSYGA de acuerdo a las normas establecidas legalmente, para que los facturadores realicen las facturas y posteriormente se realice el cobro de dichas cuentas ante la entidad responsable del pago.

#### 4.4.3.2. CONOCIMIENTOS PREVIOS Y CAPACITACIÓN

➤ **Gestor de la Unidad Estratégica.**

El funcionario que ocupa este cargo, tiene un perfil adecuado pues cuenta con amplia trayectoria dentro del área administrativa y una experiencia de 15 años en el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.; asimismo posee conocimientos no solo del área administrativa, sino que además posee conocimientos del área de salud, debido a que es enfermero de profesión.

➤ **Jefe de Facturación.**

La funcionaria que ocupa este cargo, tiene un perfil académico adecuado, pues es profesional en Contaduría Pública; capacitada previamente en el manejo del Software que gestiona la institución y lleva 5 años a cargo de la coordinación de esta área, tiempo durante el cual ha perfeccionado sus conocimientos.

➤ **Auxiliar Administrativo - Facturador SOAT - ECAT**

La funcionaria que desempeña este cargo, tiene el perfil adecuado, sin embargo, su capacitación académica previa a su asignación no era la ideal, ni tampoco se le realizó una capacitación estructurada y adecuada previa. El perfil para la ocupación del cargo lo ha venido desarrollando a través de la experiencia obtenida durante los 7 años de desempeño y al alto grado de responsabilidad inherente; se pudo comprobar que se





actualiza con frecuencia en temas relacionados con la reglamentación para elaboración y presentación de las cuentas SOAT y ECAT ante las respectivas entidades a cargo del pago.

El desempeño en este cargo no tiene deficiencias en relación con la calidad de la persona que lo desempeña, pero si se han encontrado escollos en relación con la cantidad de cuentas que se generan por hospitalización de pacientes SOAT y ECAT, en ocasiones asciende a 15 y 20 pacientes lo que hace que la carga laboral sea muy fuerte; la elaboración de esta cantidad de facturas está determinado por la inmediatez, debido a los requerimientos legales, lo cual exige que la funcionaria trabaje horas adicionales, no remuneradas, o se vea en la necesidad de entregar cuentas que no cumplen con el 100% de los requerimientos. Por lo tanto, el desempeño de este cargo tiene problemas en relación con la carga que a menudo se presenta

#### ➤ **Auxiliar Administrativo - Facturador Consulta Externa**

Este cargo, es desempeñado por tres funcionarias, dos de las cuales empezaron su carrera como auxiliares administrativas en el área de facturación hace más de 15 años; en ese entonces fueron vinculadas como funcionarias de planta, y al iniciarse como facturadoras no contaban con elementos académicos suficientes para cumplir con el perfil; no obstante, la experiencia de tantos años, la práctica y su gran compromiso con la institución las convierten en funcionarias eficientes.

En cuanto a la funcionaria contratista tiene poca experiencia, lleva cerca de 7 meses trabajando con la institución y recientemente fue cambiada del servicio de urgencias a este servicio; en cuanto al perfil académico es adecuado, con estudios en auditoría de cuentas y realizo la práctica para obtener el título en la Clínica la Estancia; sin embargo el proceso de entrenamiento solo lo realizó en el servicio de obstetricia y ginecología en donde no se aplica el proceso de facturación SOAT y ECAT; su desempeño en este puesto de trabajo ha sido deficiente, debido a su falta de conocimientos de los procedimientos y en el desarrollo de las actividades que ello involucra, lo que ha significado una serie de errores y retrasos en la elaboración, soporte y entrega oportuna de las facturas.

En cuanto al equipo de facturación de consulta externa, se puede decir que en su mayoría cuenta con personal calificado, responsable y adecuado para el desempeño de las funciones asignadas; sin embargo evidencia problemas atribuibles a la deficiente capacitación al personal nuevo y la cantidad de trabajo que a ellas se asigna durante ciertas horas del día, ha generado muchos inconvenientes que hacen que



colapse el sistema haciéndolo ineficiente; debido a ello, en muchas ocasiones las funcionarias deben quedarse horas adicionales para completar el trabajo que no pueden realizar en razón de la cantidad de público y cuentas que manejan.

### ➤ **Auxiliar Administrativo – Facturador Urgencias**

En relación con las demás sub-áreas de facturación, es el que presenta mayores inconvenientes y deficiencias, que a diferencia de los inconvenientes detectados en las otras sub-áreas, que como se ha dicho, son atribuibles a la carga laboral, los problemas de desempeño en este cargo tienen que ver con aspectos relacionados a sobrecarga laboral y de calidad; de carga laboral debido al ingreso permanente de pacientes por todo tipo de causas como enfermedad general, accidentes, etc., que genera al equipo de facturación urgencias un volumen elevado y permanente de cuentas; además, no cuenta con personal permanente, pues experimenta una alta rotación, con personas que no cuentan con la suficiente formación académica, experiencia o por lo menos con una capacitación y entrenamiento adecuados, lo que genera constantemente el atraso en entrega de las cuentas, la devolución permanente de ellas y glosas por problemas en facturación y auditoría, especialmente de las cuentas auditadas por los mismos facturadores de urgencias, generando un potencial problema, pues se expiden en promedio cerca de 100 cuentas semanales solo por concepto de pacientes SOAT-ECAT, sin contabilizar los otros tipos de pacientes con promedios superiores de los pacientes mencionados.

Por las características que presenta esta sub-área, ocupa especial interés para el desarrollo del manual de procedimientos con el fin de mejorar su desempeño y disminuir el impacto negativo que se genera en el proceso posterior de recuperación de cartera para la Empresa Auditora AAACPT CONSULTORES LTDA.

### ➤ **Auxiliar Administrativo – Facturador Hospitalización**

Para el desarrollo de este trabajo de pasantía el caso de los auxiliares administrativos facturadores de hospitalización no presentan mayor interés, pues la facturación de los pacientes SOAT y ECAT que ingresan al servicio de hospitalización es elaborada por el Facturador SOAT/ECAT.

El proceso de facturación de cuentas SOAT y ECAT cuenta con un funcionario en el servicio de cirugía ambulatoria, con experiencia de 5 años, habiendo desarrollado las competencias necesarias para desempeñar satisfactoriamente el cargo; sin embargo al momento de su ingreso no poseía ningún conocimiento sobre el proceso de



facturación, y su capacitación y entrenamiento fueron deficientes. En este servicio se genera un alto número de facturas SOAT y ECAT, porque en su mayoría los pacientes politraumatizados deben practicarse algunas cirugías de este tipo.

#### 4.4.3.3. AUDITORÍA DE FACTURAS.

Como parte de las actividades asignadas por la empresa AAACPTCONSULTORES LTDA., se efectuó el levantamiento documental por medio de la Auditoria de facturas, para identificar las fallas más frecuentes en su elaboración y sus posibles soluciones a fin de buscar alternativas de mejoramiento mediante el desarrollo de manuales de procedimientos, determinando responsables y mejores prácticas.

En el análisis para la elaboración y soporte de las facturas, se pueden distinguir dos clases de situaciones: A) Las ocasionadas por descuido o por omisión de algunas actividades por los facturadores; que se busca solucionar mediante la elaboración de manuales de procedimientos; B) Las que se generan porque alguno de los proveedores de las entradas, no las presentan o las presentan inadecuadamente, después de que el facturador lo requiere; para la disminución de este tipo de fallas, se elaboran unas recomendaciones dirigidas a los directivos del HUSJ.

A continuación se hará una descripción detallada de los dos tipos de fallas antes enunciados:

##### A. Fallas en la elaboración y soporte de las facturas causadas por los facturadores:

- **Presentación incompleta de los documentos SOAT/ECAT:** falla que se presenta porque el facturador olvida o no exige la totalidad de los documentos al paciente, lo que genera la devolución de la cuenta.
- **Diligenciamiento inadecuado de los FURIPS:** este tipo de falla se presenta porque el facturador no confronta la información que inicialmente presta el paciente o su acompañante, con la información que presenta en los documentos SOAT o ECAT, según el caso, y es motivo de glosa porque las aseguradoras o el FOSYGA consideran inconsistente dicha información; los requerimientos obligan a que los hechos deben estar claros y ser validados por todos los documentos que se presentan en la reclamación, además de la falta de la firma por parte del facturador.



- **Facturas mal elaboradas:** esta falla se presenta porque el facturador carga incorrectamente los procedimientos en la pre factura y no los corrige, generando cobros por procedimientos no efectuados al paciente; o no verifica si por algún motivo no se efectuó al paciente un procedimiento que inicialmente fue autorizado, quedando cargado en el sistema y por lo tanto en la factura.
  - **Facturas inadecuadamente soportadas:** esta falla se presenta cuando el facturador, existiendo los soportes de todos los procedimientos realizados al paciente, no les toma copia y la anexa a la factura, por lo cual la ERP, glosa o no paga la totalidad del valor de la factura, argumentando que no existe prueba de que el procedimiento efectivamente se haya practicada.
  - **Facturas no firmadas:** falla que se presenta por la falta de la firma del auditor y/o el facturador por falta de gestión de parte de este último.
- B. Fallas en la presentación y soporte de facturas no ocasionadas directamente por los facturadores:** Estas fallas se presentan por causas externas al proceso de facturación, pero son complementarios al mismo. Entre estas fallas las más frecuentes e importantes son las siguientes:
- **Historias clínicas con versiones diferentes de los hechos:** esta falla sucede cuando los diferentes médicos que tratan al paciente incorporan versiones diferentes de los hechos por error en su interpretación o por que los acompañantes no los conocen bien.
  - **Soportes de procedimientos incompletos o mal diligenciados:** Esta falla ocurre frecuentemente, debido a que algunos de los médicos tratantes no conocen la forma correcta y/o los requisitos exigidos legalmente para la presentación de dichos soportes.
  - **EPICRISIS incompletas o mal diligenciadas:** esta es una de las fallas no ocasionadas directamente por los facturadores que genera mayor número de devolución de cuentas; por razones obvias no puede ser solucionada por el facturador una vez es devuelta; su ocurrencia es atribuible a que algunos de los médicos tratantes no conocen la forma correcta y/o los requisitos exigidos legalmente para su presentación.



- ***Pérdida de los soportes de los procedimientos o no elaboración de ellos:*** esta falla puede ser ocasionada por los responsables de los centros de producción encargados de elaborar y entregar los soportes para su inclusión en la historia clínica, quienes por descuido dejen de elaborarlos, se demoren, o finalmente no los entreguen; o también, puede ser generada en los procedimientos asignados a los funcionarios del área de estadística, quienes son los encargados de incluir los soportes en la historia clínica, y que por descuido o confusión los pierdan o no los anexen. Lo anterior genera bien sea un retraso en la entrega de las facturas ante la espera de los facturadores por soportar adecuadamente las facturas, o la entrega de facturas con soportes incompletos; estas omisiones generan devoluciones, o glosas que en algunos casos son penalizadas con el no pago un porcentaje del costo del procedimiento o el total de su costo, según lo designe la Ley.
- ***FURIPS incompletos debido a que la base de datos de los médicos no se encuentra actualizada y completa:*** esta falla en el diligenciamiento del FURIPS, se da porque uno de los requisitos legales de este formulario reglamenta la inclusión de los nombres y apellidos del médico tratante y del paciente con su número de cedula y registro médico; dicho formulario se alimenta de una base de datos que actualmente se encuentra incompleta, pues no se ubican todos los médicos que trabajan actualmente en el HUSJ y además de ello muchos de los datos de los médicos que se han ingresado están incompletos por lo que aparecen los nombres sin los otros datos lo que genera glosas y devoluciones por el no cumplimiento en este requisito legal.
- ***Documentación SOAT/ECAT incompleta por la negativa del paciente o su acompañante para entregarla:*** esta falla se presenta cuando el paciente se niega a entregar la documentación exigida y se marcha del Hospital sin facilitarla; en dichos casos el facturador se ve imposibilitado de exigir la documentación, puesto no está autorizado para retener a los pacientes en el Hospital por dicha causa.
- ***Documentación SOAT incompleta por incapacidad del paciente para entregarla:*** ocurre este caso cuando el paciente no tiene acompañante, no se logra identificar y fallece, por lo que en muchos de estos casos el facturador responsable es quien debe presentar el informe ante la



autoridad competente para tratar de cumplir con los requisitos y entregar la factura lo más completa posible, para que no sea glosada.

#### **4.5. PLAN DE MEJORA**

El plan de mejora establecido como aporte de la empresa AAACONSULTORES LTDA., por medio del desarrollo de esta pasantía, para optimizar el proceso de facturación de cuentas SOAT/ECAT del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., incluye:

Levantamiento y documentación del manual de procedimientos del proceso de facturación de las cuentas SOAT/ECAT para el Hospital Universitario San José, de manera que se adapte a la distribución, organización y recursos con que actualmente cuenta el área de Facturación.

Levantamiento y documentación del procedimiento de selección y vinculación de personal al área de facturación del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., de acuerdo a las necesidades de talento humano que se requieren.

Elaboración de recomendaciones al Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., con el fin de que mejoren el desempeño de los centros de producción y demás áreas que generen entradas al proceso de facturación de cuentas SOAT/ECAT, con el fin de optimizarlo y reducir las fallas no generadas directamente por los encargados de la elaboración de las facturas.

##### **4.5.1. PROCEDIMIENTOS**

El análisis de la información y la revisión de los documentos relacionados al proceso de facturación en el HUSJ permitió conocer que sus procedimientos están generalizados, es decir, no se diferencia entre la causa generadora del ingreso (enfermedad general, accidente laboral, etc.), lo cual resulta insuficiente, debido a que los requerimientos y actividades que exige el proceso de facturación de eventos SOAT y ECAT, son rigurosos y diferentes a los exigidos para otro tipo de ingresos, lo que hace necesario generar un manual de procedimientos específico y detallado para la facturación de las cuentas SOAT/ECAT, además, es importante que la institución, una vez haya aprobado los manuales, se encargue de realizar su promoción para lograr el efecto que se espera de ellos, es decir, que la realización de los procedimientos sean más eficientes y en general, el proceso de facturación SOAT/ECAT, evento que no solo



es positivo para el HUSJ sino que además mejora el desempeño y agiliza el trámite de recaudo de cartera realizado por AAA.

Para el mejoramiento en el desarrollo de este proceso, es necesario no solo formalizar los procedimientos de facturación SOAT y ECAT de los diferentes servicios, sino diseñar y establecer un proceso de contratación que permita contar con talento humano adecuado para el desempeño de los cargos de esta importante área. Este proceso beneficiará el funcionamiento y las finanzas de las dos organizaciones.

### **Descripción de los Procedimientos**

La descripción de los procedimientos se elabora teniendo en cuenta los diferentes instrumentos de obtención de información aplicados a cada uno de los funcionarios del área de facturación del HUSJ, para lograr definir las actividades que los conforman; para posteriormente llenar el formato con el cual se secuencian todas las actividades que se deben realizar para obtener el resultado esperado, con la calidad y requisitos exigidos. Este paso es vital, porque de él depende realizar con éxito los pasos siguientes en la elaboración de los manuales.

### **Levantamiento de la información:**

Esta fase para la elaboración de los manuales de procedimientos se realizó con la colaboración del personal vinculado al área de facturación, principalmente con los facturadores de los servicios de Urgencias, consulta externa y hospitalización de eventos SOAT y ECAT con el fin de elaborar procedimientos, que se ajusten a las necesidades y expectativas de mejoramiento que requiere la empresa AAA, para cumplir con los requerimientos del Outsourcing con el HUSJ, de modo que logren ser más eficientes en el recaudo de la cartera generada por eventos SOAT y ECAT.

El desarrollo de esta etapa, como fue contemplado en las limitaciones, presentó inconvenientes por la falta de tiempo, especialmente en los facturadores y en algunos pocos casos se dificultó aún más por la falta de disposición de algunos de ellos, para presentar los resultados del levantamiento y finalmente la formulación de los procedimientos se usará el formato de descripción que se muestra a continuación.



#### 4.5.1.1. Formato Para Levantamiento, Descripción y Formulación de Procedimientos

### TITULO DEL PROCEDIMIENTO

### OBJETIVO

### ALCANCE

### DATOS DEL PROCEDIMIENTO

**Proceso:**

**Sub-proceso:**

**Procedimiento:**

### CONDICIONES GENERALES:

Tabla 3. Formulación de Procedimientos

Paso	Diagrama de Flujo	Descripción	Requerimientos		Responsable
			Requerimiento	Proveedor	

Fuente: Elaboración propia

1. Título del procedimiento: se define el nombre del procedimiento
2. Objetivo: se detalla la finalidad y lo que se pretende realizar con el procedimiento.
3. Alcance: se define la amplitud del procedimiento.
4. Datos del Procedimiento: se determina la información ~~los~~ datos más importantes del procedimiento  
 Proceso: se nombra el proceso al cual pertenece el procedimiento a formular  
 Sub-proceso: Se nombra el subproceso al cual pertenece el procedimiento a formular.  
 Procedimiento: Se identifica el nombre que ha sido asignado a la secuencia de actividades en función del resultado que se espera de esta.
5. Condiciones Generales: Se describen las condiciones generales y algunas características especiales en las que se desarrolla el procedimiento a formular.
6. Desarrollo de Actividades: en la tabla se definen las siguientes características del procedimiento





**Paso:** Se define la secuencia de las actividades para la realización del procedimiento.

**Diagrama de Flujo:** en este campo se presenta el diagrama de flujo que representa el procedimiento

**Descripción:** Se detalla cada uno de los pasos (actividades) que se tienen que llevar a cabo para la realización del procedimiento.

**Requerimientos:** se discriminan los formatos, soportes, documentos, etc., que son utilizados en el desarrollo de cada actividad y además se nombra el proveedor, es decir el responsable de entregar dicho requerimiento.

**Responsable:** Se especifican las personas, puestos o unidades que intervienen en el procedimiento, precisando su responsabilidad y participación.

**Análisis de la información:** en esta etapa se identifican los errores de los procedimientos y se implementan mejoras, con el fin de formalizarlos de manera que sean válidos y se desarrollen en función del mejoramiento continuo y la eficiencia de los mismos, teniendo muy en cuenta como factor clave la experiencia de los facturadores.

**Formulación de los Procedimientos:** posterior a la realización del análisis se presentan formalmente las mejoras, de manera que se identifiquen las razones de la implementación de los cambios, que sustenten una mejora consistente y real.

**Pruebas y ajustes:** esta etapa permite a los involucrados ejecutar pruebas que ayuden a identificar y verificar la validez de los procedimientos establecidos e implementar los ajustes correspondientes, de manera que ayude a establecer mejoras en cada una de las actividades que competen al área de facturación, en pro del desarrollo de las actividades financieras de ambas instituciones, es decir del HUSJ y AAA.

**Presentación de los manuales de procesos y procedimientos ante la Junta Directiva:** después verificada la validez de los manuales dentro de la organización con los integrantes del Equipo de trabajo delegado, se presentan ante la junta directiva de AAACPT CONSULTORES LTDA, con el fin de que conozcan sus ventajas, y sean ellos quienes presenten la propuesta al Hospital Universitario San José de Popayán, para que consideren la implementación permanente de los procesos formalmente establecidos a la organización con el objetivo de adelantar las mejoras propuestas por ambas organizaciones.



#### **4.5.1.2. FORMULACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**

Dentro de los procedimientos que se relacionan al proceso de Facturación de los Eventos SOAT y ECAT, se hace necesario no solo incluir los requeridos para alcanzar los propósitos para los cuales están dispuestos, sino que, en vista de los problemas de inestabilidad laboral y la contratación de personal con perfiles no consistentes a lo requerido, se hace necesario diseñar un procedimiento para selección y vinculación de personal.

Por otra parte, los procedimientos de facturación de las cuentas SOAT/ECAT deben formularse de manera detallada, minuciosa y específica, debido a las marcadas y estrictas exigencias legales para su pago; además del requerimiento por parte de la gerencia de la empresa AAACPTCONSULTORES LTDA., y consideraciones personales, que llevaron a la conclusión de que el manual de procedimientos será más útil y funcional bajo las condiciones mencionadas.

#### **▪ PROCESO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL DEL ÁREA DE FACTURACIÓN**

##### **Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal**

La información suministrada por el personal del área de Facturación permite deducir que no existió y que actualmente no existe un proceso estructurado y formal de reclutamiento y selección de personal para su posterior vinculación al cargo de facturador del HUSJ.

El procedimiento de reclutamiento, selección y vinculación de personal, que actualmente maneja el HUSJ consiste en que el aspirante lleve y presente la hoja de vida y se someta a entrenamiento durante un mes, tiempo durante el cual ~~en el que~~ deben presentarse por dos horas diarias de lunes a viernes para observar las actividades que realiza uno de los facturadores al que sean asignados. La selección se realiza al finalizar el entrenamiento, después de presentar el examen teórico sobre las normas que rigen el sistema de facturación, cuya calificación no siempre es tomada en cuenta dependiendo de la necesidad que exista de contratar personal. Este proceso presenta las ventajas y desventajas que se presentan a continuación.

#### **▪ Ventajas**



- ✓ Permite que el aspirante al cargo conozca de primera fuente algunas de las funciones que deberá cumplir.
- ✓ Permite que el aspirante conozca el manejo del público.
- ✓ Enfrenta al aspirante de alguna manera a la realidad del cargo que espera ocupar.

#### ▪ Desventajas

- ✓ El aspirante no llega a conocer todas las funciones que el facturador debe cumplir porque durante el tiempo que se presenta no necesariamente se realizan todas las actividades y procedimientos completos.
- ✓ El facturador pierde tiempo en el cumplimiento de su labor al tener que explicar al aspirante los procedimientos y actividades que realiza.
- ✓ Los clientes o usuarios de los servicios del hospital pueden molestarse por observar a dos personas en dicho cargo y que solo atienda uno.
- ✓ La observación no es suficiente si no se practican los procedimientos.
- ✓ El examen teórico no permite evaluar lo aprendido durante la etapa de entrenamiento.
- ✓ La ausencia del desarrollo adecuado de la etapa de reclutamiento de personal no permite que la convocatoria llegue al personal idóneo.
- ✓ La ausencia de la etapa de reclutamiento de personal hace que el personal contratado no sea necesariamente el idóneo.
- ✓ La no realización de la etapa de reclutamiento hace que la selección de personal no sea eficiente, puesto que los candidatos son pocos y se termina por contratar al mejor pero no de los mejores, sino de los pocos que se presenten.
- ✓ La inexistencia de un proceso adecuado para la contratación del personal, hace que no se contrate personal con el perfil para el cargo

El proceso de contratación del talento Humano en el área de facturación es necesario dado que el personal contratado en muchos casos incurre en errores, retrasos y hasta pérdida de dinero por facturas generadas incorrectamente por eventos SOAT y ECAT. Otra fuente importante de errores permanentes es la inestabilidad laboral causada por el mal desempeño en los puestos de trabajo o por la incapacidad de los empleados para mantener el ritmo de trabajo en el HUSJ; esta situación genera una alta rotación de personal, especialmente en facturación del servicio de Urgencias, lo cual afecta el desempeño del área.

El procedimiento de reclutamiento, selección y vinculación de personal para el área de facturación no existe de manera formal ni mucho menos estructurada; por lo



contrario, es una actividad informal lo que no resulta indicado, razón por la cual, al momento del análisis y levantamiento de información correspondiente, no se logró aplicar la metodología establecida.

En estas condiciones se realizó teniendo en cuenta las necesidades de contratación identificadas y las sugerencias de los involucrados, logrando la elaboración de un diseño ajustado a los requisitos y necesidades.

#### ▪ PROCESO DE FACTURACIÓN DE CUENTAS SOAT Y ECAT

Los responsables del pago de estas cuentas son las aseguradoras o el FOSYGA a través de una fiducia constituida para manejar sus dineros. Para acceder al pago de dichas cuentas es necesario cumplir con una serie de requisitos contemplados por la ley; a pesar de que para ambos eventos los requisitos son similares, es necesario separar los procedimientos de uno y otro tipo de cuenta para evitar futuros errores en el desarrollo de las actividades que los involucran.

#### PROCEDIMIENTOS CUENTAS SOAT

Las cuentas denominadas SOAT, son aquellas que se generan por el ingreso al Hospital de pacientes que haya sido víctima de un accidente de tránsito; este tipo de cuenta puede estar a cargo de una empresa aseguradora, o a cargo del FOSYGA. Las Condiciones que determinan cuál de los dos tipos de organizaciones será responsable del pago, se soportan en las siguientes condiciones.

El evento será considerado Accidente de Tránsito y será responsable del pago de la cuenta una empresa aseguradora si:

- ✓ El vehículo (moto o carro de cualquier característica) en el que se movilizaba la víctima, bien sea en condición de conductor o de ocupante, está cubierto por una póliza contra accidentes o Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT) en el momento del evento.
- ✓ El vehículo que ocasionó el accidente a la víctima, que se movilizaba como peatón, está en el momento del accidente cubierto por SOAT vigente a la fecha del suceso.
- ✓ El accidente sucedió en vía Pública (DEC 3990 de 2007, Art 1º).



- ✓ El vehículo víctima o generador del accidente de tránsito, se encuentra en encendido o en movimiento (DEC 3990 de 2007 Art 1º).
- ✓ El valor de los servicios médico quirúrgicos prestados a la víctima a cargo de la empresa aseguradora es hasta de 500 salarios mínimos diarios legales vigentes (DEC 3990 de 2007, Art 2).

El Evento será considerado Accidente de Tránsito y será responsable del pago de la cuenta el FOSYGA, a través de su fiducia si:

- ✓ El vehículo (moto o carro de cualquier característica) en el que se movilizaba la víctima, bien sea en condición de conductor o de ocupante, **NO** está cubierto por una póliza contra accidentes o Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT) en el momento del evento, bien sea por que esta vencida o por que no ha adquirido póliza alguna.
- ✓ El vehículo que ocasionó el accidente a la víctima, que se movilizaba como peatón, **NO** está en el momento del accidente cubierto por SOAT vigente a la fecha del suceso.
- ✓ El vehículo que ocasionó el accidente se fuga del lugar de los hechos, sin que logre ser identificado.
- ✓ El accidente sucedió en vía Pública (DEC 3990 de 2007, Art 1).
- ✓ El vehículo víctima o generador del accidente de tránsito, se encuentra en encendido o en movimiento (DEC 3990 de 2007, Art 1).
- ✓ Una vez agotado el tope de 500 salarios mínimos diarios legales vigentes, del que por ley están obligadas las aseguradoras a responder, el FOSYGA, con cargo a sus subcuenta ECAT, estará obligado a responder hasta por 300 salarios mínimos diarios legales vigentes, una vez sea demostrado que el tope de la aseguradora, efectivamente fue gastado por los servicios médico quirúrgico prestados a la víctima y sea certificado por la empresa aseguradora (DEC 3990 de 2007, Art 2).

Esta última condición sugiere que si un paciente requiere atenciones médico-quirúrgicas, aún después de haber superado el tope de 500 salarios mínimos diarios legales vigentes previsto por la aseguradora, podrá continuar recibiendo la atención que necesite por valor de hasta 300 salarios mínimos diarios legales vigentes, con cargo a la subcuenta ECAT de FOSYGA

Después de aclaradas las condiciones que deben cumplir los hechos para considerarse accidente de tránsito y estar a cargo bien sea de una aseguradora o a cargo del FOSYGA, se pueden definir los procedimientos que contiene el proceso de Facturación



de Cuentas SOAT/ECAT; no obstante, es importante aclarar que los requisitos legales varían dependiendo de si se trata de una cuenta generada por un accidente de vehículo asegurado, no asegurado, con póliza vencida, o fantasma, lo que hace necesario mencionar los requisitos exigibles según se presente el caso:

### **Requisitos para el trámite de cuentas generadas por Pacientes Víctimas de Accidente de Tránsito con Cobertura de Póliza SOAT**

Las víctimas de accidentes de tránsito o acudientes deberán facilitar al Hospital los documentos que a continuación se listan, para que el evento sea facturado a la aseguradora responsable del pago de los servicios medico quirúrgicos, El Hospital cuenta con un plazo no mayor a dos años para presentar la solicitud a la aseguradora.

- ✓ Fotocopia de la Póliza SOAT Legible y completa, donde se pueda verificar la información con la empresa aseguradora.
- ✓ Fotocopia de la Cedula del Paciente.
- ✓ Fotocopia de la cedula del conductor del vehículo accidentado (en caso de que sea diferente al accidentado).
- ✓ Fotocopia de la licencia de conducción del conductor del vehículo accidentado.
- ✓ Fotocopia de la Tarjeta de Propiedad del vehículo accidentado
- ✓ Fotocopia del Croquis del accidente levantado por la policía de tránsito, o en caso de no existir croquis, informe ante la Autoridad competente (DEC 3990, Art 4, numeral 2, literal a)

### **Requisitos para el trámite de cuentas generadas por Pacientes Víctimas de Accidente de Tránsito con cobertura de FOSYGA – ECAT.**

Para cobertura de los gastos medico quirúrgicos de accidentes de tránsito con cargo a la subcuenta ECAT del FOSYGA, es necesario que ocurra uno de los siguientes eventos:

- a. Accidente de tránsito en vehículo asegurado con cobertura total de los 500 salarios mínimos diarios vigentes por parte de la aseguradora.**

Una vez agotado el tope establecido legalmente para las aseguradoras y sea necesario continuar con el tratamiento médico quirúrgico del paciente víctima de accidente de tránsito, el FOSYGA con cargo a la subcuenta ECAT, se hará responsable de los gastos medico quirúrgicos del paciente siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos exigidos al paciente o a su acudiente:



- ✓ Presente todos los documentos exigidos para el trámite de cuentas SOAT
- ✓ Acreditación por parte de la Aseguradora del agotamiento total de los 500 S.D.M.V., en gastos medico quirúrgicos.

#### **b. Accidente de tránsito en vehículo NO asegurado o no identificado**

En el caso de accidentes de tránsito de vehículos no asegurados en el momento del accidente o no identificados (vehículo Fantasma), el FOSYGA con cargo a la subcuenta ECAT, se hará responsable de los gastos medico quirúrgicos por un monto hasta de 500 salarios mínimos diarios vigentes, como lo establece el decreto 3990 en su artículo 2º. Para el trámite de dicha cuenta se debe cumplir con los siguientes requisitos, solicitados al paciente o a su acudiente:

➤ **Si el vehículo no está identificado:**

- ✓ Fotocopia de la Cedula del Paciente.
- ✓ Fotocopia del Croquis del accidente levantado por la policía de tránsito, o en caso de no existir croquis, informe ante la Autoridad competente (DEC 3990, Art 4, numeral 2, literal a)

➤ **Si el vehículo está identificado y no posee SOAT vigente:**

Adicionalmente a lo anterior se exige:

- ✓ Fotocopia de la cedula del conductor del vehículo accidentado (en caso de que sea diferente al accidentado).
- ✓ Fotocopia del SOAT vencido
- ✓ Fotocopia de la licencia de conducción del conductor del vehículo accidentado.
- ✓ Fotocopia de la Tarjeta de Propiedad del vehículo accidentado

**NOTA:** Para cualquiera de los tres casos en los que se presente el accidente de tránsito (vehículo asegurado, póliza vencida o vehículo no identificado), si la víctima es remitida desde otro centro asistencial, deberá presentar el estado de cuenta de dicha IPS (cuanto se gastó del tope en la atención del paciente, por concepto de servicios medico quirúrgicos) y adicional a esto deberá presentar copia del formulario FURIPS completo (Parte 1 y 2) diligenciado por dicha institución.



## PROCEDIMIENTOS CUENTAS ECAT

Las cuentas denominadas ECAT son aquellas que se generan por el ingreso al Hospital por un paciente que haya sido víctima de un evento catastrófico bien sea desastre natural, bajo las condiciones que la ley considere, o atentado terrorista presentado en el marco del conflicto político por alguno de los ataques que sufre la población civil por los grupos armados al margen de la ley. FOSYGA con su sub cuenta ECAT, establece el pago de servicios medico quirúrgicos a este tipo de victimas por un valor de hasta 800 salarios mínimos diarios legales vigentes; sin embargo si la victima requiere continuar tratamiento médico a causa de las lesiones sufridas en dicho evento, el FOSYGA está obligado a continuar el cubrimiento de estos gastos hasta la recuperación de la víctima, o indefinidamente si las consecuencias del evento son irreversibles y causaron daños que requieren tratamientos por el resto de la vida de paciente. Este tipo de eventos se definen legalmente y consideran el cumplimiento de las siguientes condiciones.

El evento será considerado Atentado terrorista y será responsable del pago de la cuenta generada por la cobertura de los gastos medico quirúrgicos el FOSYGA a través de su subcuenta ECAT si el paciente o su acudiente presentan:

- ✓ Fotocopia del documento de identidad
- ✓ Certificación expedida por una de las siguientes autoridades: el Alcalde del respectivo municipio o distrito, la Personería Municipal o Distrital o quien haga sus veces, en su ausencia, las autoridades correspondientes de la Policía Nacional o del Ejército o, en últimas, la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo y la Dirección General Unidad Administrativa Especial para los Derechos Humanos del Ministerio del Interior y de Justicia. El Alcalde o la Personería del respectivo municipio o distrito deberán elaborar un censo dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la ocurrencia del evento terrorista, que contenga como mínimo el nombre e identificación de la víctima y las circunstancias de modo, tiempo y lugar del evento al que se refiere y remitir copia al FOSYGA.

El evento será considerado evento catastrófico y será responsable del pago de la cuenta generada por la cobertura de los gastos medico quirúrgicos el FOSYGA a través de su subcuenta ECAT si el paciente o su acudiente presentan:

- ✓ Fotocopia del Documento de identidad
- ✓ Certificación expedida por la autoridad competente de que la víctima hace parte del censo elaborado por los Comités Locales y/o Regionales de Emergencias. Dicho





censo deberá contener como mínimo el nombre e identificación de la víctima y las circunstancias de modo, tiempo y lugar del evento al que se refiere.


La formulación de los procedimientos presentados a continuación son los realizados en el área de facturación del HUSJ, generados por el ingreso de pacientes víctimas de accidentes de tránsito o eventos catastróficos son:

- ✓ Facturación por concepto de cuentas SOAT/ECAT – Servicio Urgencias.
- ✓ Facturación por concepto de cuentas SOAT/ECAT – Servicio de Hospitalización.
- ✓ Facturación por concepto de cuentas SOAT/ECAT – Servicio Cirugía ambulatoria.
- ✓ Facturación por concepto de cuentas SOAT/ECAT – Servicio Consulta externa.
- ✓ Respuesta de glosas administrativas de cuentas SOAT/ECAT.



## 5. Presentación de los manuales de procedimientos

# MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Administrativa	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Contratación de Personal-Facturación	<b>Página:</b>	Página 67 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Selección y Vinculación de Personal-Área de Facturación		

## **Formulación del Procedimiento de Selección y Vinculación de Personal al área de Facturación del Hospital Universitario San José de Popayán como Auxiliar Administrativo – Facturador.**

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Definir las actividades y los criterios necesarios para la selección y vinculación de personal idóneo para el área de Facturación del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., específicamente para los cargos de auxiliar administrativo.

### **ALCANCE**

Este procedimiento aplica para la selección y vinculación de personal a los diferentes cargos de auxiliar administrativo del área de facturación del HUSJ.

### **DATOS DEL PROCEDIMIENTO**

**Proceso:** Gestión Administrativa

**Sub-Proceso:** Personal – Contratación.

**Procedimiento:** Selección y Vinculación de Personal al área de Facturación del Hospital Universitario San José de Popayán en el cargo de Auxiliar administrativo Facturador

### **DEFINICIONES:**


**Vacante:** Puesto de Trabajo o cargo que no está ocupado o asignado y requiere estarlo.

**Perfil del Cargo:** conjunto de condiciones y requisitos mínimos que requiere el puesto de trabajo así como sus funciones específicas.

**Convocatoria:** anuncio que invita a participar, bajo unas condiciones específicas.

**Entrevista:** técnica para conocer información específica del interesado en la vacante.


**Prueba de conocimientos:** técnica para conocer y medir los conocimientos en un área específica.

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Administrativa	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Contratación de Personal-Facturación	<b>Página:</b>	Página 68 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Selección y Vinculación de Personal-Área de Facturación		


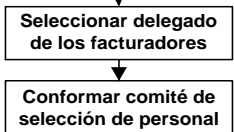
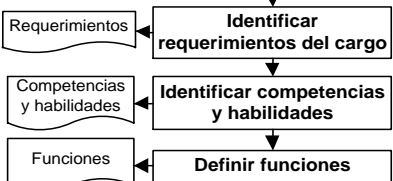
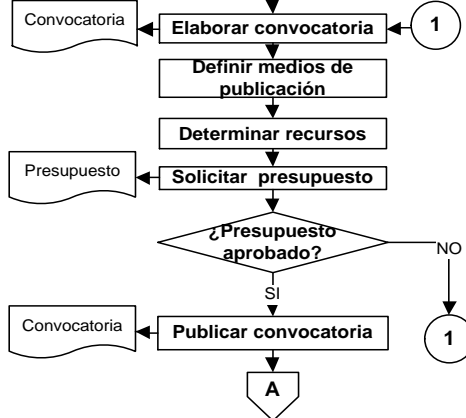
**Entrenamiento:** Proceso mediante el cual la persona aprende y desarrolla habilidades para ocupar el cargo


### CONDICIONES GENERALES

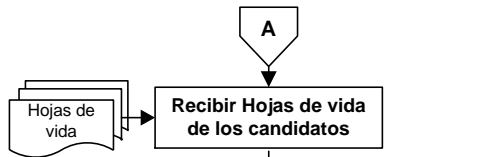
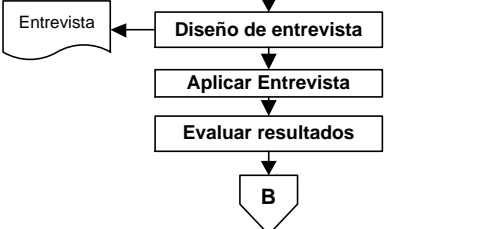
Se empleará este procedimiento solo en el caso de que exista una vacante o que por algún motivo se conozca con anticipación que va a existir dicha vacante como auxiliar administrativo – Facturador.


	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Administrativa	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Contratación de Personal-Facturación	<b>Página:</b>	Página 69 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Selección y Vinculación de Personal-Área de Facturación		

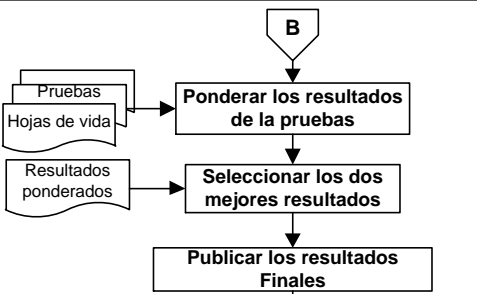
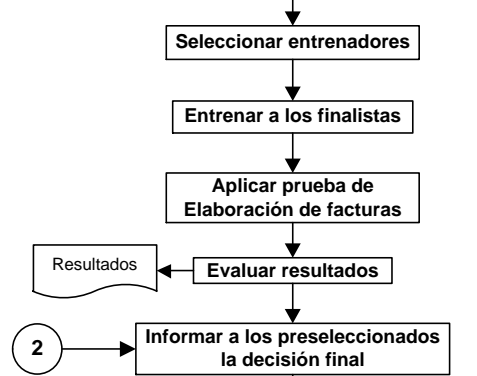
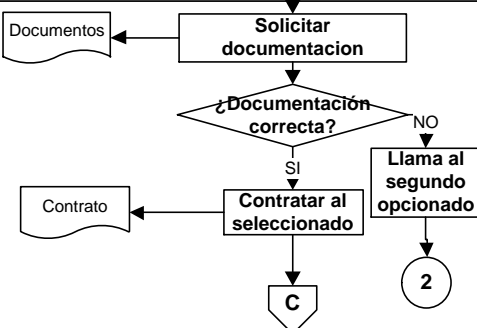
**Tabla 4. Procedimiento Selección y Vinculación de Personal- Área de Facturación**


PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
Identificación de la vacante		1. Identificar la vacante (Facturador)	Vacante	Jefe de Facturación	Jefe de Facturación
Conformación del comité de selección de personal		2. Seleccionar un delegado de los facturadores con experiencia. 3. Conformar un comité de selección para escoger el mejor candidato para el cargo, integrado por el gestor de la unidad Estratégica, la Jefe de Personal y el delegado de los facturadores.	Identificación de la vacante	Jefe de Facturación	Gestor de la Unidad Estratégica – Jefe de Facturación
Definición del perfil del cargo		4. Identificar los requerimientos del cargo. 4.1. Identificar el nivel académico o profesión y experiencia requerida para ocupar el cargo. 5. Identificar las necesidades de competencias y habilidades del talento humano. 6. Determinar las funciones específicas.	Identificación de la vacante	Jefe de Facturación	Jefe de Facturación
Diseño y publicación de la convocatoria		7. Elaborar la convocatoria con los requisitos y cronograma. 7.1. Definir los medios por los cuales se va a publicar la convocatoria. 7.2. Determinar recursos necesarios para la convocatoria. 8. Solicitar presupuesto para la convocatoria. 9. Si es aprobado y desembolsado el presupuesto, se publica la convocatoria y perfil del cargo, de lo contrario se vuelve a elaborar la convocatoria.	Perfil del cargo Recursos para la publicación de la convocatoria	Jefe de Facturación Presupuesto Pagaduría	Comité de Selección

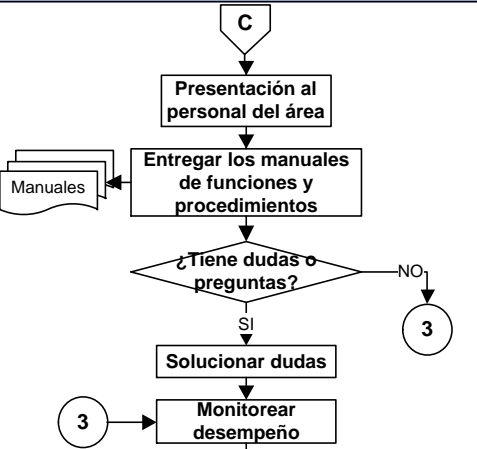
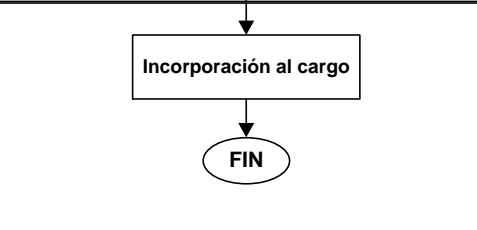
	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Administrativa	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Contratación de Personal-Facturación	<b>Página:</b>	Página 70 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Selección y Vinculación de Personal-Área de Facturación		

PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
Recepción de hojas de vida		10. Recibir hojas de vida de los interesados, de acuerdo al cronograma.	Cronograma	Secretaria de Facturación	Secretaria de Facturación
Preselección de hojas de vida		11. Verificar si los candidatos acreditan los requisitos mínimos de estudio y de experiencia determinados en la convocatoria. 12. Seleccionar los candidatos que cumplen de mejor forma con los requisitos. 13. Publicar primera lista de preseleccionados y fecha de la prueba de conocimientos.	Perfil del cargo Hojas de vida de los aspirantes	Jefe de Facturación Secretaria de facturación	Secretaria de Facturación Comité de Selección
Prueba de conocimientos		14. Diseñar y elaborar el formato de la prueba de conocimientos. 15. Aplicar a los preseleccionados la prueba de conocimientos específicos para el desempeño del cargo. 16. Evaluar los resultados y se seleccionan los mejores cinco candidatos. 17. Publicar los resultados de la prueba y lista de finalistas en la cartelera del HUSJ. 18. Informar vía telefónica a los preseleccionados y comunicarles los pasos a seguir.	Formato de prueba de conocimientos Listado de preseleccionados	Comité de Selección	Comité de Selección
Entrevista a pre-seleccionados		19. Diseñar una entrevista, que permita confirmar la información obtenida hasta el momento y evalúe algunos aspectos Psicológicos necesarios en el desempeño del cargo. 20. Aplicar la entrevista a cada uno de los preseleccionados. 21. Evaluar los resultados.	Formato de entrevista	Comité de Selección Psicólogo	Comité de Selección Psicólogo

 <b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ</b> <small>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</small>	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ E.S.E.</b>		<b>Código:</b>		
	<b>Proceso:</b>	Gestión Administrativa		<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Contratación de Personal-Facturación		<b>Página:</b>	Página 71 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Selección y Vinculación de Personal-Área de Facturación			

PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
Selección y publicación de resultados finales		<p>22. Ponderar los resultados de las pruebas de acuerdo a los pesos establecidos en la convocatoria.</p> <p>23. Seleccionar dos candidatos cuyo desempeño haya sido mejor en todo el proceso.</p> <p>24. Publicar los resultados ponderados de los finalistas, invitando a los dos seleccionados para continuar el proceso.</p>	Resultados de entrevistas Calificación de las entrevistas	Finalistas Comité de Selección	Comité de Selección
Entrenamiento		<p>25. Seleccionar dos facturadores con experiencia para que entrenen a los aspirantes.</p> <p>26. Solicitar a los dos candidatos que asistan durante 15 días a jornadas de dos horas diarias de lunes a viernes para que conozcan de cerca el desarrollo de las actividades que de ser escogidos tendrán que realizar.</p> <p>27. Aplicar prueba practica de elaboración de Facturas.</p> <p>28. Evaluar Prueba.</p> <p>29. El aspirante con mejor desempeño en la prueba practica es seleccionado para ocupar el cargo.</p>	Resultados de entrevistas Prueba Practica	Comité de Selección	Comité de Selección Facturadores seleccionados para entrenar a los finalistas
Contratación del candidato bajo los parámetros establecidos en la convocatoria		<p>30. Solicitar los documentos requeridos para realizar el contrato.</p> <p>31. Recibir la documentación completa y se confirmar su veracidad y vigencia.</p> <p>32. Si la información es verdadera se contrata al aspirante, de lo contrario se llama al otro candidato.</p>	Requisitos Legales para la contratación Documentos del Seleccionado	Seleccionado Leyes vigentes	Oficina de personal

 <b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ</b> <small>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</small>	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Administrativa	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Contratación de Personal-Facturación	<b>Página:</b>	Página 72 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Selección y Vinculación de Personal-Área de Facturación		


PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
Inducción al cargo		<p>33. Realizar la presentación formal del nuevo empleado al personal de facturación de la organización.</p> <p>34. Entregar el manual de funciones que involucra su cargo, lugar de trabajo y horario laboral.</p> <p>35. Entregar copia del manual de procedimientos del área de facturación.</p> <p>36. Solucionar las preguntas que pueda tener.</p> <p>37. Hacer acompañamiento durante la semana de inducción para verificar su desempeño.</p>	<p>Contrato de vinculación laboral</p> <p>Manuales de funciones y procedimientos del área de facturación</p>	<p>Oficina de personal</p> <p>Jefe de Facturación</p>	<p>Jefe de facturación</p> <p>Personal del área de facturación</p>
Incorporación formal al Cargo		<p>38. Se incorpora formalmente el nuevo empleado al cargo en la organización</p>	<p>Inducción al cargo</p>	<p>Facturador encargado de entrenar al finalista</p> <p>Seleccionado</p>	<p>Jefe de Facturación</p>

Fuente: Elaboración propia





# PROCEDIMIENTOS DE FACTURACIÓN DE CUENTAS SOAT/ECAT

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera		
	<b>Subproceso:</b>	Facturación		<b>Versión:</b> 01
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicios de Urgencias		<b>Página:</b> Página 74 de 148

## Formulación del Procedimiento de Facturación de cuentas SOAT y ECAT- Servicio Urgencias del Hospital Universitario San José de Popayán.

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Definir las actividades y los criterios necesarios para la Facturación de las cuentas SOAT y ECAT generadas por accidentes de tránsito o evento catastrófico, bajo cualquiera de las modalidades contempladas por la ley, cuya atención se haya prestado en el servicio de urgencias del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica para los auxiliares administrativos del área de facturación del servicio de urgencias del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., en la elaboración y Facturación de:


- ✓ Cuentas SOAT con cobertura de hasta 500 S.M.D.L.V., con posibilidad, si es necesario, de adicionar 300 S.M.D.L.V., con cargo a la subcuenta ECAT del FOSYGA.
- ✓ Cuentas ECAT por accidente de tránsito (póliza vencida o vehículo no identificado), con tope de hasta 500 S.M.D.L.V.
- ✓ Cuentas generadas por el ingreso de pacientes víctimas de eventos catastróficos a cargo de la sub cuenta ECAT del FOSYGA, con tope de gastos establecido en 800 S.M.D.L.V., que puede ser superado en el caso de que a víctima sufra daños irreversibles.

### DATOS DEL PROCEDIMIENTO

**Proceso:** Gestión Financiera

**Sub-Proceso:** Facturación – Servicio Urgencias.

**Procedimiento:** Facturación de Cuentas SOAT y ECAT generadas por accidente de tránsito o evento catastrófico en el Servicio de Urgencias.

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera		
	<b>Subproceso:</b>	Facturación		<b>Versión:</b> 01
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicios de Urgencias		<b>Página:</b> Página 75 de 148

### DEFINICIONES:


**Accidente de tránsito**<sup>5</sup>. Se entiende por accidente de tránsito el suceso ocasionado o en el que haya intervenido al menos un vehículo automotor en movimiento, en una vía pública o privada con acceso al público, destinada al tránsito de vehículos, personas y/o animales, y que como consecuencia de su circulación o tránsito, o que por violación de un precepto legal o reglamentario de tránsito, cause daño en la integridad física de las personas. No se entiende como accidente de tránsito aquel producido por la participación del vehículo en actividades o competencias deportivas, por lo cual los daños causados a las personas en tales eventos serán asegurados y cubiertos por una póliza independiente.

**Documentos SOAT:** los exigibles al paciente o a su acudiente cuando el vehículo involucrado en el accidente se encuentra identificado y asegurado; dichos documentos son: fotocopia de la Póliza SOAT Legible y completa, donde se pueda verificar la información con la empresa aseguradora, fotocopia de la Cedula del Paciente, Fotocopia de la cedula del conductor del vehículo accidentado (en caso de que sea diferente al accidentado), fotocopia de la licencia de conducción del conductor del vehículo accidentado, fotocopia de la Tarjeta de Propiedad del vehículo accidentado y fotocopia del Croquis del accidente levantado por la policía de tránsito, o en caso de no existir croquis, informe ante la Autoridad competente, preferiblemente original, en el caso de que el paciente haya sido remitido de otro centro asistencial, se solicita el estado de cuenta y copia del formulario FURIPS completo y diligenciado por dicha IPS.

**Documentos ECAT por accidente de tránsito:** los exigibles al paciente o a su acudiente en cualquiera de los siguientes casos.

- **Si el vehículo no está identificado:** fotocopia de la Cedula del Paciente, Fotocopia del Croquis del accidente levantado por la policía de tránsito, o en caso de no existir croquis, informe ante la Autoridad competente preferiblemente original.
- **Si el vehículo está identificado y no posee SOAT vigente:** Adicionalmente a lo anterior se exige: fotocopia de la cedula del conductor del vehículo accidentado (en caso de que sea diferente al accidentado), fotocopia del SOAT vencido, fotocopia de la licencia de conducción del conductor del vehículo accidentado y fotocopia de la Tarjeta de Propiedad del vehículo accidentado

<sup>5</sup> República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución número 3990 de 2007. Capítulo 1, artículo 1.

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 76 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicios de Urgencias		

**Catástrofes de origen natural<sup>6</sup>:** *Se consideran catástrofes de origen natural aquellos cambios en el medio ambiente físico, identificables en el tiempo y en el espacio, que producen perjuicios masivos e indiscriminados en la población y afectan de manera colectiva a una comunidad, tales como sismos, maremotos, erupciones volcánicas, deslizamientos de tierra, inundaciones y avalanchas.*

**Eventos terroristas<sup>7</sup>:** *Para efectos del presente decreto se consideran eventos terroristas los provocados con bombas u otros artefactos explosivos, los causados por ataques terroristas a municipios así como las masacres terroristas, que generen a personas de la población civil, la muerte o deterioro en su integridad personal.*

**Documentos ECAT por Evento Catastrófico:** son los documentos exigibles al paciente o a su acudiente cuando el paciente que requiere los servicios medico quirúrgicos, al haber sufrido lesiones por alguno de los casos que la ley establece como catástrofe de origen natural o evento terrorista. Dichos documentos son:

- Fotocopia del documento de identidad
- Certificación expedida por la autoridad competente según el caso (evento catastrófico o atentado terrorista).

**En cualquiera de los casos, bien sea accidente de tránsito o evento catastrófico, si el paciente ha sido remitido de otro centro asistencial, se solicita el estado de cuenta y copia del formulario FURIPS completo y diligenciado por dicha IPS.**

**Prefactura<sup>8</sup>:** *documento que contiene el listado de procedimientos, atenciones, estancias, medicamentos y dispositivos médicos, utilizados en la atención del paciente y que se usa para confrontar con la historia clínica y se constituyen en la base para la elaboración de la factura.*


**Factura<sup>9</sup>:** *Título valor que cumple con los requisitos de ley, que contiene en forma detallada el listado de procedimientos, atenciones, estancias, medicamentos y*

<sup>6</sup> República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución número 3990 de 2007. Capítulo 1, artículo 1.

<sup>7</sup> República de Colombia. *Loc. Cit.*

<sup>8</sup> Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. Manual de Procedimientos. Subproceso de Facturación. Definiciones. Popayán – Colombia 2009

<sup>9</sup> Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. *Loc. Cit.*

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera		
	<b>Subproceso:</b>	Facturación		<b>Versión:</b> 01
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicios de Urgencias		<b>Página:</b> Página 77 de 148

*dispositivos médicos, utilizados en la atención de cada usuario para hacer efectivo el cobro a las Entidades Responsables de Pago (ERP).*

***EPICRISIS<sup>10</sup>***: Es el resumen de la historia clínica del paciente que ha recibido servicios de urgencia con observación o de hospitalización, con los contenidos y características que se definen en el anexo técnico de esta Resolución.

***FURIPS***: “Formulario Único de Reclamación por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, en atención a los servicios prestados a víctimas de accidentes de tránsito y eventos terroristas o catastróficos”<sup>11</sup>

**ERP**: Empresa responsable del Pago. **EPS**: Empresa Promotora de Servicios de Salud.

**ARS**: Administradora de Régimen Subsidiado. **IPS**: Institución Prestadora de Salud.


**H.C**: Historia Clínica

## CONDICIONES GENERALES

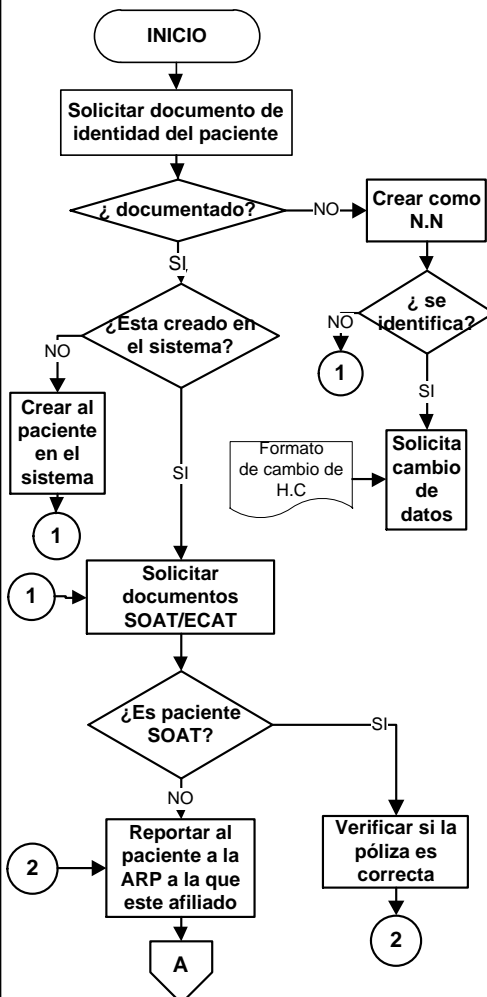
El paciente o usuario ingresa al Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., al sufrir lesiones, víctima de un accidente de tránsito o evento catastrófico en cualquiera de las condiciones establecidas por ley. El facturador cuenta para el desarrollo de su trabajo con los equipos de cómputo y los programas necesarios para realizar sus actividades.


<sup>10</sup> República de Colombia. Ministerio de Salud. Resolución número 3374 de 2000

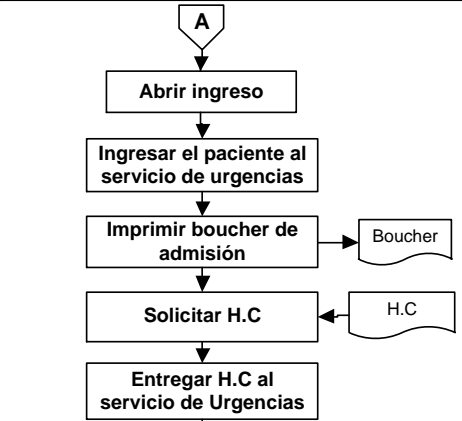
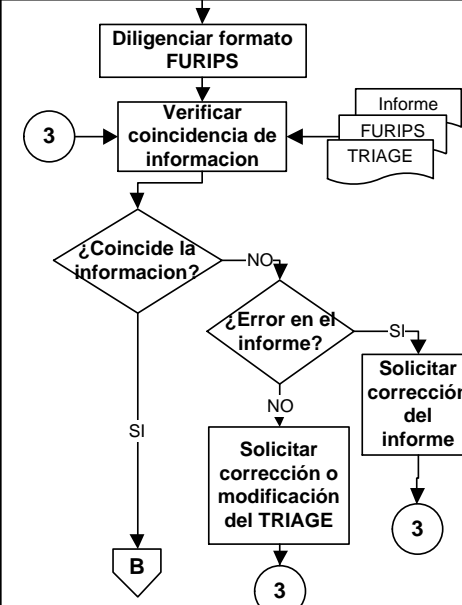
<sup>11</sup> República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 1915 del 28 de mayo del 2008. Bogotá D.C. 2007. pág. 1.


	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 78 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicios de Urgencias		

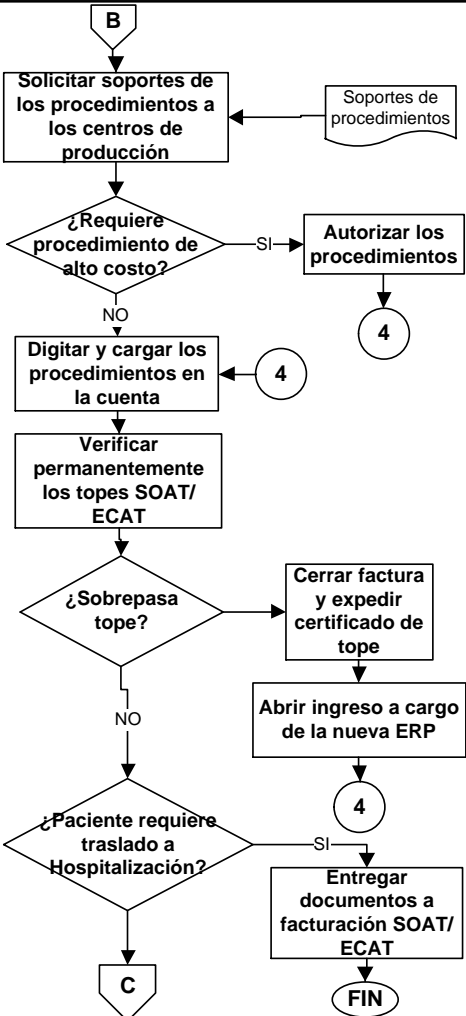
**Tabla 5. Procedimiento. Facturación de cuentas SOAT y ECAT- Servicio Urgencias**

PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
Admisión del Paciente		<p>1.Solicitar los datos personales al paciente y fotocopia de la cedula para admicionarlo en el sistema y verificar si esta creado en el sistema, si no existe se debe crear, en caso de que se encuentre incapacitado para hacerlo solicitar los datos y fotocopia al acudiente o acompañante, si no es posible, se debe ingresar al sistema como N.N. y en el momento que sea identificado solicitar el cambio de identificación como se indica a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1.Llenar formato de cambio de Datos Personales.</li> <li>1.2.Llevar el formato de cambio de datos personales diligenciado a la oficina de computo para el cambio en el Sistema</li> <li>1.3.Llevar el formato de cambio de datos personales diligenciado y con visto bueno de la oficina de Computo a estadística para que sea cambiada la carpeta de la Historia Clínica por los datos actualizados.</li> </ol> <p>2. Solicitar al paciente, su acompañante o en caso de que se trate de N.N a la policía, fotocopia de los documentos SOAT/ECAT, dependiendo del tipo de accidente o evento catastrófico.</p> <p>2.1. Si se trata de accidente de tránsito, identificar el tipo de vehículo del que se trate (asegurado, con póliza vencida o no identificado) y solicitar los documentos establecidos como requisitos para facturar la cuenta (ver listado de requisitos SOAT/ECAT por accidente de tránsito en definiciones del procedimiento).</p> <p>*Si el vehículo tiene SOAT, se debe verificar telefónicamente o por medio de la pagina WEB de la aseguradora si la póliza corresponde y si está vigente.</p> <p>2.2. Si se trata de Evento catastrófico, identificar el tipo de evento y solicitar los requisitos establecidos para dicho caso (ver listado de requisitos ECAT por atentado terrorista en definiciones del procedimiento).</p> <p>3. Reportar el paciente a la ERP a la que se encuentre afiliado (EPS, ARS o Entidad Territorial) vía correo electrónico e imprimir los pantallazos.</p>	Documentos SOAT/ECAT	Paciente o acudiente	Facturador Urgencias
			Pantallazos del reporte a la ARP	ERP	


	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 79 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicios de Urgencias		

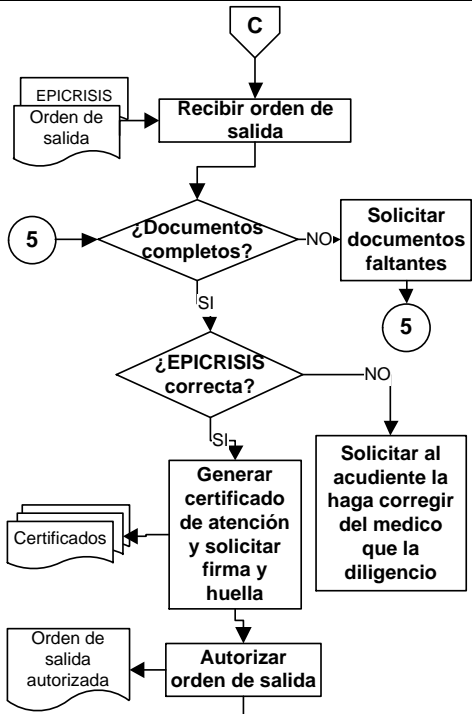
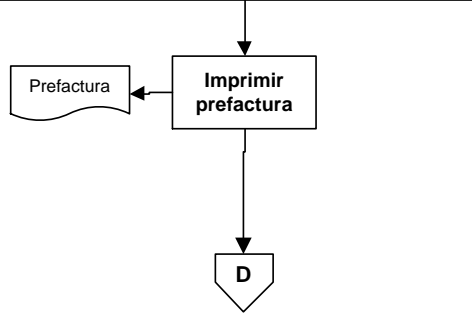
PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
Ingreso al servicio de Urgencias		<p>4. Abrir ingreso en el sistema para generar la cuenta a cargo de la aseguradora si se trata de accidente de tránsito y se encuentra asegurado o a cargo de FOSYGA si se trata de un accidente en vehículo no asegurado o evento catastrófico.</p> <p>5. Ingresar el paciente al servicio de Urgencias en el Sistema.</p> <p>6. Imprimir Boucher de admisión.</p> <p>7. Solicitar Historia Clínica al área de Estadística por medio del Boucher de admisión.</p> <p>8. Recibir historia clínica y entregar al servicio para que el paciente sea atendido</p>	Boucher de admisión	Facturador Urgencias	Facturador Urgencias - Auxiliar del área de estadística
Diligenciar y verificación de formulario FURIPS		<p>9. Diligenciar los datos completos en el formato del FURIPS en el sistema, de acuerdo con la información de los documentos exigidos.</p> <p>10. Verificar que la información suministrada al médico (motivo de consulta), en el formato de valoración inicial (TRAGE), coincida con la información del Croquis o informe del accidente, cuando se trate de accidente de tránsito, o certificación por la autoridad competente cuando se trate de evento catastrófico. En caso de no coincidencia en la información se debe verificar:</p> <p>10.1. Si se trata de un error en el informe/ Croquis o certificación, según corresponda, se solicita al acudiente del paciente que diligencie el cambio de la información ante la autoridad que expidió dicho documento.</p> <p>10.2. Si se trata de un error o mal entendido en la información suministrada al médico que diligencio el formato de valoración inicial, se solicita al área de estadística que realice el anexo que modifique o aclare el motivo de consulta.</p>	<p>Documentos SOAT/ECAT</p> <p>Formato FURIPS</p> <p>Formato de valoración inicial diligenciado por el medico</p>	<p>Facturador Urgencias</p> <p>Medico Urgencias</p>	Facturador Urgencias


	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 80 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicios de Urgencias		

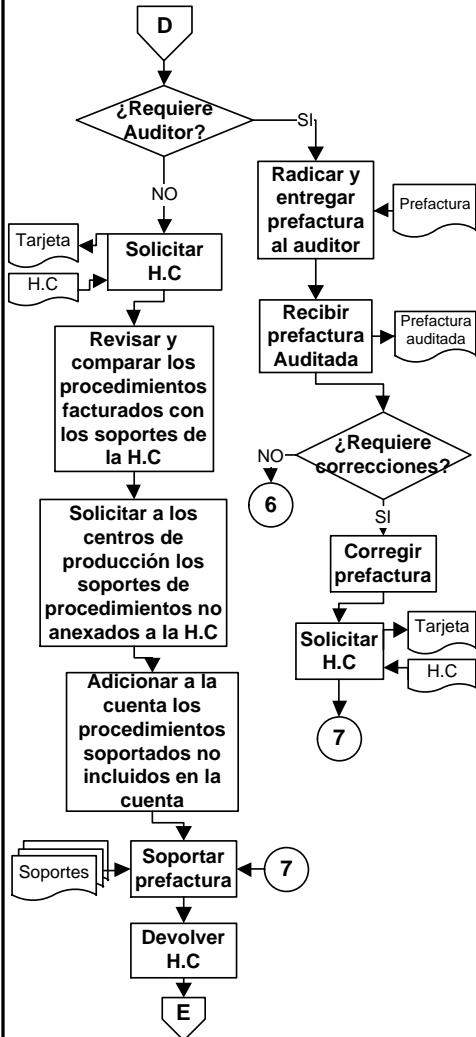
PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
Monitoreo de la Estancia		<p>11. Solicitar los soportes de los procedimientos menores que se le practiquen al paciente a los diferentes centros de producción.</p> <p>12. Autorizar los procedimientos de alto costo que solicite el médico tratante con nombre del facturador autorizante, fecha, hora, firma y sello.</p> <p>13. Digitar y cargar a la cuenta SOAT/ECAT del paciente todos los procedimientos que se le practiquen, causados por el accidente de tránsito o evento catastrófico.</p> <p>13.1. Si al paciente se le realizan procedimientos que no sean generados por las lesiones causadas en el accidente de tránsito o evento catastrófico, se deben cargar en otra cuenta a cargo de la ERP a la que se encuentre afiliado.</p> <p>14. Verificar el estado de la cuenta, si sobrepasa el tope de la aseguradora o topes ECAT según sea el caso debe proceder a:</p> <p>14.1. Cerrar la cuenta y abrir un nuevo ingreso a cargo del FOSYGA para continuar cargando los procedimientos que se le practiquen al paciente.</p> <p>14.2 Solicitar a la funcionaria de facturación SOAT y ECAT, expida un certificado por agotamiento del tope de la aseguradora.</p> <p>15. Si el paciente requiere traslado al servicio de hospitalización, se realiza el traslado en el sistema y se entregan los documentos a la oficina de Facturación SOAT, de lo contrario se continúa el procedimiento.</p>	<p>Soportes de procedimientos</p> <p>Formato de solicitud de procedimientos de alto costo</p> <p>Solicitud de traslado</p> <p>Estado de Cuenta</p>	<p>Centros de Producción</p> <p>Medico Tratante</p> <p>Facturador Urgencias</p>	Facturador Urgencias




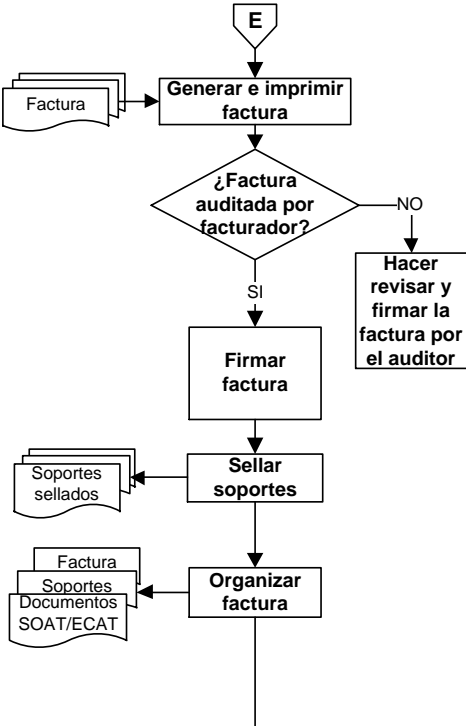
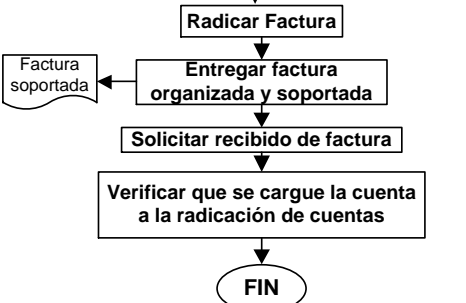
	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 81 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicios de Urgencias		

PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
Egreso		<p>16. Recibir orden de salida.</p> <p>17. Verificar que se encuentren todos los documentos administrativos SOAT/ECAT requeridos.</p> <p>18. Verificar que la EPICRISIS este diligenciada de acuerdo con la resolución 3374 de 2000, con nombre, firma, especialidad, numero de cedula y registro del médico tratante.</p> <p>18.1. Si la EPICRISIS no cumple con las condiciones anteriores, se solicita al paciente que regrese la EPICRISIS al médico para que la complete.</p> <p>19. Generar 3 certificados de atención firmados por el paciente o por su acudiente con huella y numero de cedula</p> <p>20.1 Autorizar los egresos de los pacientes que son dados de alta, con firma y sello en la orden de salida.</p>	<p>Formato EPICRISIS diligenciado por el médico tratante</p> <p>Formato de certificado de atención</p> <p>Orden de salida</p>	<p>Medico Tratante</p> <p>Centro de computo</p> <p>Facturador Urgencias</p>	Facturador Urgencias
Generar Prefacturas		<p>21. Imprimir las prefacturas con todos los procedimientos cargados.</p> <p>22. Verificar si las prefactura a auditar cumple con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estancia menor de un día en el servicio de Urgencias, que no incluya atención en sala de emergencia.</li> <li>- Monto de prefactura menor a 1 millón de pesos.</li> </ul>	Prefactura	Facturador Urgencias	Facturador Urgencias

 <b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ</b> <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</small>	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 82 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicios de Urgencias		

PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
<b>Auditar y Soportar Prefacturas</b>		<p>22. Si cumple con las características anteriores será auditada por el facturador, de lo contrario se debe radicar la prefactura al auditor</p> <p>23. Si es auditado por el Facturador debe:  23.1. Solicitar H.C. al área de estadística.  23.2. Revisar y comparar los procedimientos de la H.C. con lo ingresado en la prefactura.  23.3. Confirmar y soportar todos los procedimientos facturados con la historia clínica y con los soportes de los centros de producción que no se encuentren incluidos en ella.  23.4. Anexar a la prefactura los procedimientos soportados que no hayan sido ingresados.</p> <p>24. Si es auditada por el auditor debe:  24.1. Radicar la prefactura al auditor de cuentas en el sistema.  24.2. Se entregan las prefacturas radicadas al auditor.  24.3. Recibir la prefactura auditada, si tiene correcciones y observaciones, se corrige.  24.4. Solicitar H.C. al área de estadística.</p> <p>25. Soportar la Prefactura:  25.1. Fotocopiar la H.C. e imprimir del sistema los soportes que no se encuentren en ella.  25.2. Sacar 2 copias de los documentos SOAT y anexarlos a la H.C. y a la cuenta.  25.3. Solicitar a los centros de producción los soportes de los procedimientos que aun no hayan sido anexados a la H.C.</p> <p>26. Devolver la H.C. al área estadística.</p>	<p>Prefactura</p> <p>Tarjeta de solicitud de historia clínica</p> <p>Documentos SOAT/ECAT</p> <p>Historia clínica</p> <p>Radicación de prefactura</p> <p>Prefactura Auditada</p> <p>Factura corregida</p>	<p>Facturador Urgencias</p> <p>Auxiliar de Estadística</p> <p>Auditor de cuentas</p>	<p>Facturador Urgencias</p> <p>Facturador Urgencias</p>

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 83 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicios de Urgencias		

PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
<b>Generar, soportar y organizar factura</b>		<p>27. Generar factura en el sistema.</p> <p>27.1. Imprimir tres ejemplares de la factura.</p> <p>27.2. Si la factura fue auditada por el auditor de cuentas hacerla Firmar, de lo contrario debe firmarla solo el facturador.</p> <p>28. Sellar la fotocopia de los soportes de los procedimientos con el sello que garantiza que es fiel copia de la historia clínica que reposa en el archivo del HUSJ.</p> <p>29. Se organiza la factura anexando según el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tres copias de la factura firmadas por el auditor y el facturador.</li> <li>- Si excede Alguno de los topes anexar el certificado de agotamiento de tope y copia de las facturas donde consta que el tope se agoto.</li> <li>- Documentos administrativos requeridos</li> <li>- FURIPS diligenciado correcta y completamente.</li> <li>- Fotocopia de la Historia clínica con todos los soportes de los procedimientos realizados durante la estancia del paciente, con sello de fiel copia del HUSJ</li> <li>- Formato de EPICRISIS diligenciado según resolución 3374 de 2000 y firmado por el médico tratante, con especialidad, numero de cedula y registro medico</li> <li>- Certificado de atención del paciente con firma y huella del paciente o acudiente.</li> </ul>	<p>Sello "fiel copia de la historia clínica que reposa en el archivo del HUSJ"</p> <p>Soportes de los procedimientos</p> <p>Factura firmada por el auditor</p> <p>Carta de topes expedida por el HUSJ</p> <p>Documentos SOAT/ECAT</p> <p>FURIPS diligenciado</p> <p>EPICRISIS diligenciado</p> <p>Certificado de atención</p>	Auditor de cuentas  Facturador Urgencias	Facturador Urgencias
<b>Entregar Facturas en la oficina de Radicación de cuentas</b>		<p>30. Radicar la factura en el sistema.</p> <p>31. Entregar la factura organizada, soportada y radicada en la oficina de radicación de cuentas.</p> <p>32. Se hace firmar el recibido de la factura por uno de los encargados de esta oficina.</p> <p>33. Verifica en el sistema que la factura sea cargada a la oficina de radicación de cuentas</p>	Factura soportada y organizada	Facturador Urgencias	Facturador Urgencias

Fuente: Elaboración propia

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera		
	<b>Subproceso:</b>	Facturación		<b>Versión:</b> 01
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Hospitalización		<b>Página:</b> Página 84 de 148

## **Formulación del Procedimiento de Facturación de cuentas SOAT y ECAT – Servicio de Hospitalización del Hospital Universitario San José de Popayán.**

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Definir las actividades y los criterios necesarios para la Facturación de las cuentas SOAT y ECAT generadas por accidentes de tránsito o eventos catastróficos, bajo cualquiera de las modalidades contempladas por la ley, cuya atención se haya prestado en el servicio de Hospitalización del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.

### **ALCANCE**

Este procedimiento aplica para el auxiliar administrativo del área de facturación del servicio SOAT/ECAT del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., en la elaboración y Facturación de:

- ✓ Cuentas SOAT con cobertura de hasta 500 S.M.D.L.V., con posibilidad, si es necesario de adicionar 300 S.M.D.L.V., con cargo a la subcuenta ECAT del FOSYGA.
- ✓ Cuentas ECAT por accidente de tránsito (póliza vencida o vehículo no identificado), con tope de hasta 500 S.M.D.L.V.
- ✓ Cuentas generadas por el ingreso de pacientes víctimas de eventos catastróficos a cargo de la sub cuenta ECAT del FOSYGA, con tope de gastos establecido en 800 S.M.D.L.V., que puede ser superado en el caso de que a victima sufra daños irreversibles.

### **DATOS DEL PROCEDIMIENTO**

**Proceso:** Gestión Financiera

**Sub-Proceso:** Facturación – Servicio de Hospitalización.

**Procedimiento:** Facturación de Cuentas SOAT y ECAT generadas por accidentes de tránsito o eventos catastróficos en el Servicio de Hospitalización.

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera		
	<b>Subproceso:</b>	Facturación		<b>Versión:</b> 01
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Hospitalización		<b>Página:</b> Página 85 de 148

### DEFINICIONES:

**Accidente de tránsito.** *“Se entiende por accidente de tránsito el suceso ocasionado o en el que haya intervenido al menos un vehículo automotor en movimiento, en una vía pública o privada con acceso al público, destinada al tránsito de vehículos, personas y/o animales, y que como consecuencia de su circulación o tránsito, o que por violación de un precepto legal o reglamentario de tránsito, cause daño en la integridad física de las personas. No se entiende como accidente de tránsito aquel producido por la participación del vehículo en actividades o competencias deportivas, por lo cual los daños causados a las personas en tales eventos serán asegurados y cubiertos por una póliza independiente”.<sup>12</sup>*

**Documentos SOAT:** los exigibles al paciente o a su acudiente cuando el vehículo involucrado en el accidente se encuentra identificado y asegurado; dichos documentos son: fotocopia de la Póliza SOAT Legible y completa, donde se pueda verificar la información con la empresa aseguradora, fotocopia de la Cedula del Paciente, Fotocopia de la cedula del conductor del vehículo accidentado (en caso de que sea diferente al accidentado), fotocopia de la licencia de conducción del conductor del vehículo accidentado, fotocopia de la Tarjeta de Propiedad del vehículo accidentado y fotocopia del Croquis del accidente levantado por la policía de tránsito, o en caso de no existir croquis, informe ante la Autoridad competente, preferiblemente original, en el caso de que el paciente haya sido remitido de otro centro asistencial, se solicita el estado de cuenta y copia del formulario FURIPS completo y diligenciado por dicha IPS.

**Documentos ECAT por accidente de tránsito:** los exigibles al paciente o a su acudiente en cualquiera de los siguientes casos.

- **Si el vehículo no está identificado:** fotocopia de la Cedula del Paciente, Fotocopia del Croquis del accidente levantado por la policía de tránsito, o en caso de no existir croquis, informe ante la Autoridad competente preferiblemente original.
- **Si el vehículo está identificado y no posee SOAT vigente:** Adicionalmente a lo anterior se exige: fotocopia de la cedula del conductor del vehículo accidentado (en caso de que sea diferente al accidentado), fotocopia del SOAT vencido, fotocopia de la licencia de conducción del conductor del vehículo accidentado y fotocopia de la Tarjeta de Propiedad del vehículo accidentado.

<sup>12</sup> República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución número 3990 de 2007. Capítulo 1, artículo 1.

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera		
	<b>Subproceso:</b>	Facturación		<b>Versión:</b> 01
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Hospitalización		<b>Página:</b> Página 86 de 148

**Catástrofes de origen natural<sup>13</sup>:** *Se consideran catástrofes de origen natural aquellos cambios en el medio ambiente físico, identificables en el tiempo y en el espacio, que producen perjuicios masivos e indiscriminados en la población y afectan de manera colectiva a una comunidad, tales como sismos, maremotos, erupciones volcánicas, deslizamientos de tierra, inundaciones y avalanchas.*

**Eventos terroristas<sup>14</sup>:** *Para efectos del presente decreto se consideran eventos terroristas los provocados con bombas u otros artefactos explosivos, los causados por ataques terroristas a municipios así como las masacres terroristas, que generen a personas de la población civil, la muerte o deterioro en su integridad personal.*

**Documentos ECAT por Evento Catastrófico:** son los documentos exigibles al paciente o a su acudiente cuando el paciente que requiere los servicios medico quirúrgicos, al haber sufrido lesiones por alguno de los casos que la ley establece como catástrofe de origen natural o evento terrorista. Dichos documentos son:

- Fotocopia del documento de identidad
- Certificación expedida por la autoridad competente según el caso (evento catastrófico o atentado terrorista).

**En cualquiera de los casos, bien sea accidente de tránsito o evento catastrófico, si el paciente ha sido remitido de otro centro asistencial, se solicita el estado de cuenta y copia del formulario FURIPS completo y diligenciado por dicha IPS.**

**Prefactura<sup>15</sup>:** *documento que contiene el listado de procedimientos, atenciones, estancias, medicamentos y dispositivos médicos, utilizados en la atención del paciente y que se usa para confrontar con la historia clínica y se constituyen en la base para la elaboración de la factura.*

**Factura<sup>16</sup>:** *Titulo valor que cumple con los requisitos de ley, que contiene en forma detallada el listado de procedimientos, atenciones, estancias, medicamentos y dispositivos médicos, utilizados en la atención de cada usuario para hacer efectivo el cobro a las Entidades Responsables de Pago (ERP).*

<sup>13</sup> República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución número 3990 de 2007. Capítulo 1, artículo 1.

<sup>14</sup> República de Colombia. *Loc. Cit.*

<sup>15</sup> Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. Manual de Procedimientos. Subproceso de Facturación. Definiciones. Popayán – Colombia 2009

<sup>16</sup> Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. *Loc. Cit.*

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera		
	<b>Subproceso:</b>	Facturación		<b>Versión:</b> 01
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Hospitalización		<b>Página:</b> Página 87 de 148

**EPICRISIS<sup>17</sup>:** Es el resumen de la historia clínica del paciente que ha recibido servicios de urgencia con observación o de hospitalización, con los contenidos y características que se definen en el anexo técnico de esta Resolución.

**FURIPS:** “Formulario Único de Reclamación por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, en atención a los servicios prestados a víctimas de accidentes de tránsito y eventos terroristas o catastróficos”<sup>18</sup>

**ERP:** Empresa responsable del Pago. **EPS:** Empresa Promotora de Servicios de Salud. **ARS:** Administradora de Régimen Subsidiado. **IPS:** Institución Prestadora de Salud.


**H.C:** Historia Clínica

### CONDICIONES GENERALES

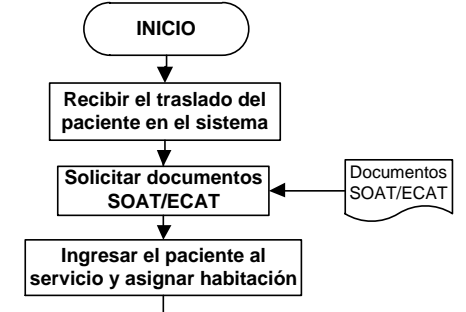
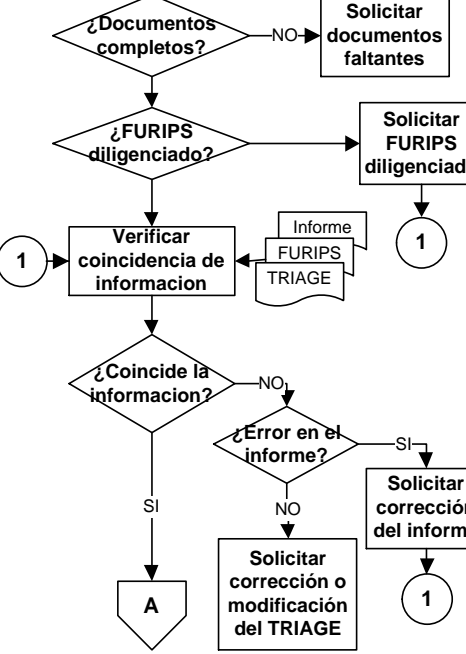
El paciente o usuario ingresa al Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., al sufrir lesiones, víctima de un accidente de tránsito o evento catastrófico, en cualquiera de las condiciones establecidas por la ley. El facturador cuenta para el desarrollo de su trabajo con los equipos de cómputo y los programas necesarios para la realización de sus actividades.

<sup>17</sup> República de Colombia. Ministerio de Salud. Resolución número 3374 de 2000


<sup>18</sup> República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 1915 del 28 de mayo del 2008. Bogotá D.C. 2007. pág. 1.

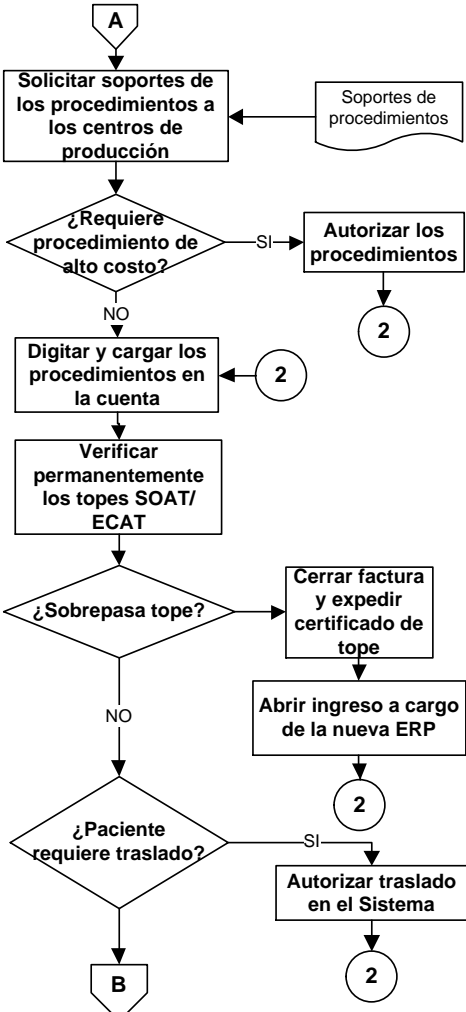
	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 88 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Hospitalización		


**Tabla 6. Procedimiento. Facturación de cuentas SOAT y ECAT - Servicio de Hospitalización**

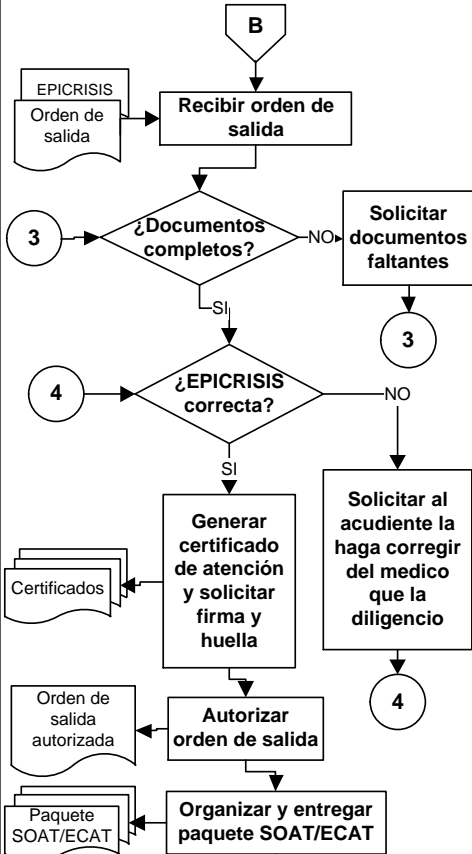
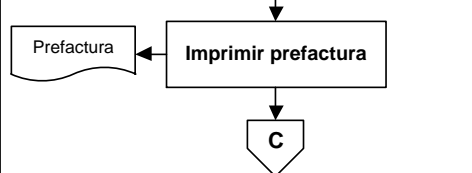
PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
Ingreso al servicio		<p>1. Recibir en el sistema el traslado del paciente al servicio de hospitalización.</p> <p>2. Solicitar y recibir los documentos SOAT/ECAT, según corresponda de facturación urgencias.</p> <p>3. Ingresar el paciente al servicio de Hospitalización en el Sistema.</p> <p>4. Asignar habitación en el sistema, en el servicio de hospitalización que requiera el paciente.</p>	Traslado en el sistema Documentos SOAT/ECAT	Facturador Urgencias	Facturador Urgencias Facturador SOAT/ECAT
Revisión del formulario FURIPS		<p>5. Verificar que se encuentren todos los documentos administrativos SOAT/ECAT requeridos.</p> <p>5.1. Si no se encuentran todos los documentos debe solicitarlos al paciente o a su acompañante.</p> <p>6. Revisar el formato del FURIPS en el sistema y verificar que se encuentre completamente diligenciado acorde con la información de los documentos exigidos, si no se encuentra diligenciado solicitar al facturador de urgencias que recibió al paciente que diligencie el formato.</p> <p>7. Verificar que la información suministrada al médico (motivo de consulta), en el formato de valoración inicial (TRIAGE), coincida con la información del Croquis o informe del accidente, cuando se trate de accidente de tránsito, o certificación por la autoridad competente En caso de evento catastrófico. si no coincide la información se verificar:</p> <p>7.1. Si se trata de error en el informe/ Croquis, según corresponda, se solicita al acudiente del paciente que diligencie el cambio de la información ante la autoridad que expidió dicho documento.</p> <p>7.2. Si es un error o mal entendido en la información suministrada al médico que diligencio el formato de valoración inicial, se solicita al área de estadística que realice el anexo que modifique o aclare el motivo de consulta.</p>	Documentos SOAT/ECAT Formato FURIPS Formato de valoración inicial diligenciado por el medico	Facturador SOAT/ECAT Medico Urgencias	Facturador Urgencias Facturador SOAT/ECAT




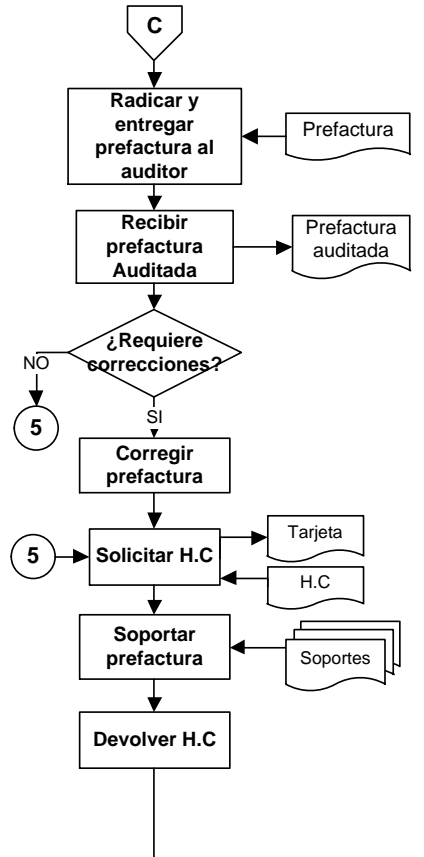
	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 89 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Hospitalización		


PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
Monitoreo de la Estancia		<p>8. Solicitar los soportes de los procedimientos menores que se le practiquen al paciente a los diferentes centros de producción.</p> <p>9. Autorizar y cargar los procedimientos de alto costo que solicite el médico tratante con nombre del facturador autorizante, fecha, hora, firma y sello.</p> <p>10. Digitar y cargar a la cuenta SOAT/ECAT del paciente todos los procedimientos que se le practiquen, causados por el accidente de tránsito o evento catastrófico.</p> <p>10.1. Si al paciente se le realizan procedimientos que no sean generados por las lesiones causadas en el accidente de tránsito o evento catastrófico, se deben cargar en otra cuenta a cargo de la ERP a la que se encuentre afiliado.</p> <p>11. Verificar permanentemente el estado de la cuenta, si sobrepasa el tope de la aseguradora o topes ECAT según sea el caso debe proceder:</p> <p>11.1. Si se agoto el tope de la aseguradora, debe cerrar la cuenta a cargo de la aseguradora y abrir un nuevo ingreso a cargo del FOSYGA, para continuar ingresado los procedimientos que se le practiquen al paciente.</p> <p>11.2. Si se agoto el tope de ECAT, debe cerrar la cuenta a cargo de FOSYGA y facturar a cargo de la nueva ERP (IPS, ARP o Entidad Territorial)</p> <p>11.3. Expedir certificado por agotamiento del tope de la aseguradora o ECAT, según corresponda.</p> <p>12. Si el paciente requiere traslado de cuarto o ingreso a otro de los servicios de Hospitalización debe autorizar el traslado en el sistema.</p>	<p>Soportes de procedimientos</p> <p>Formato de solicitud de procedimientos de alto costo</p> <p>Solicitud de traslado</p> <p>Estado de Cuenta</p>	<p>Centros de Producción</p> <p>Medico Tratante</p> <p>Facturadores urgencias – SOAT/ECAT</p>	Facturador SOAT/ECAT

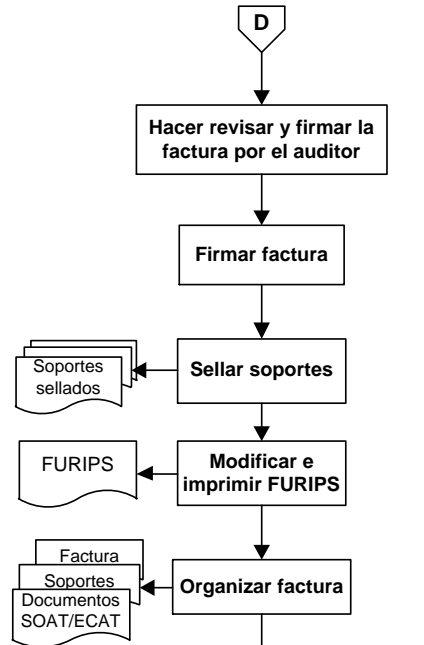
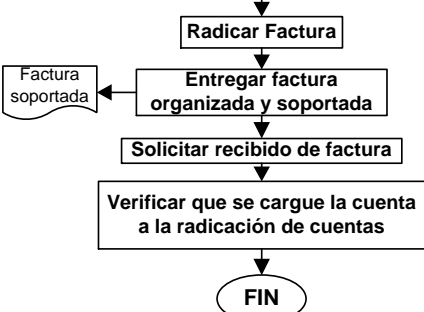
	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 90 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Hospitalización		

PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
<b>Egreso</b>		<p>13. Recibir orden de salida.</p> <p>14. Verificar nuevamente, que se encuentren todos los documentos administrativos requeridos.</p> <p>14.1. Si no están todos los documentos, debe solicitarlos al paciente o a su acompañante para autorizar el egreso.</p> <p>15. Verificar que la EPICRISIS este diligenciada de acuerdo con la resolución 3374 de 2000, con nombre, firma, especialidad, numero de cedula y registro del médico tratante.</p> <p>15.1. Si la EPICRISIS no cumple con las condiciones anteriores, se solicita al paciente que regrese la EPICRISIS al médico para que la complete.</p> <p>16. Generar 3 certificados de atención firmados por el paciente o por su acudiente con huella y numero de cedula</p> <p>17. Autorizar los egresos de los pacientes que son dados de alta, con su nombre, firma y sello en el formato de orden de salida.</p> <p>18. Organizar y entregar al paciente Foliada la copia de los documentos SOAT/ECAT según el caso, con copia del FURIPS diligenciado (paquete SOAT/ECAT).</p>	<p>Soportes de procedimientos</p> <p>Solicitudes de autorización de procedimientos de alto costo</p> <p>Solicitud de traslado</p> <p>Estado de Cuenta</p> <p>Formato EPICRISIS diligenciado por el médico tratante</p> <p>Formato de certificado de atención</p> <p>Orden de salida</p>	<p>Medico Tratante</p> <p>Facturador SOAT/ECAT</p> <p>Centros de producción</p>	Facturador SOAT/ECAT
<b>Generar Prefacturas</b>		<p>19. Imprimir las prefacturas con todos los procedimientos cargados.</p>	<p>Prefactura</p>	<p>Facturador Urgencias</p>	Facturador SOAT/ECAT

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 91 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Hospitalización		

PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
Auditar y Soportar Prefacturas		<p>24. Radicar la prefactura al auditor de cuentas en el sistema.</p> <p>25. Se entregan las prefacturas radicadas al auditor.</p> <p>26. Recibir la prefactura auditada, si tiene correcciones y observaciones, se corrige.</p> <p>27. Solicitar H.C. al área de estadística.</p> <p>25. Soportar la Prefactura:</p> <p>25.1. Fotocopiar la H.C. e imprimir del sistema los soportes que no se encuentren en ella.</p> <p>25.2. Sacar 2 copias de los documentos SOAT y anexarlos a la H.C. y a la cuenta.</p> <p>25.3. Solicitar a los centros de producción los soportes de los procedimientos que aun no hayan sido anexados a la H.C.</p> <p>26.Devolver la H.C. al área estadística.</p>	<p>Prefactura</p> <p>Tarjeta de solicitud de historia clínica</p> <p>Documentos SOAT/ECAT</p> <p>Historia clínica</p> <p>Radicación de prefactura</p> <p>Prefactura Auditada</p> <p>Factura corregida</p>	<p>Facturador SOAT/ECAT</p> <p>Auxiliar de Estadística</p> <p>Auditor de cuentas</p>	Facturador SOAT/ECAT
		<p>27. Generar factura en el sistema.</p> <p>27.1. Imprimir tres ejemplares de la factura.</p> <p>27.2. Si la factura fue auditada por el auditor de cuentas hacerla Firmar, de lo contrario debe firmarla solo el facturador.</p>	<p>Prefactura</p>	<p>Facturador SOAT/ECAT</p>	

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 92 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Hospitalización		

PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
<b>Soportar y organizar factura</b>		<p>28. Hacer firmar las tres copias de la factura por el Auditor de cuentas.</p> <p>29. Firmar las tres copias de la factura.</p> <p>30. Sellar la fotocopia de los soportes de los procedimientos con el sello que garantiza que es fiel copia de la historia clínica que reposa en el archivo del HUSJ.</p> <p>31. Se organiza la factura anexando según el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tres copias de la factura firmadas por el auditor y el factorador.</li> <li>- Si excede Alguno de los topes anexar el certificado de agotamiento de tope y copia de las facturas donde consta que el tope se agoto.</li> <li>- Documentos administrativos requeridos</li> <li>- FURIPS diligenciado correcta y completamente (cada ingreso genera un FURIPS con valor y fechas de la factura generada).</li> <li>- Fotocopia de la Historia clínica con todos los soportes de los procedimientos realizados durante la estancia del paciente, con sello de fiel copia del HUSJ</li> <li>- Formato de EPICRISIS diligenciado según resolución 3374 de 2000 y firmado por el médico tratante, con especialidad, numero de cedula y registro medico</li> <li>- Certificado de atención del paciente con firma y huella del paciente o acudiente.</li> </ul>	<p>Sello "fiel copia de la historia clínica que reposa en el archivo del HUSJ"</p> <p>Soportes de los procedimientos</p> <p>Factura firmada</p> <p>Carta de topes expedida por el HUSJ</p> <p>Documentos SOAT/ECAT-FURIPS-EPICRISIS</p> <p>Certificado de atención</p>	<p>Auditor de cuentas</p> <p>Factorador Urgencias</p>	Factorador SOAT/ECAT
<b>Entregar Facturas en la oficina de Radicación de cuentas</b>		<p>30. Radicar la factura en el sistema.</p> <p>31. Entregar la factura organizada, soportada y radicada en la oficina de radicación de cuentas.</p> <p>32. Se hace firmar el recibido de la factura por uno de los encargados de esta oficina.</p> <p>33. Verifica en el sistema que la factura sea cargada a la oficina de radicación de cuentas</p>	<p>Factura soportada y organizada</p>	<p>Factorador SOAT/ECAT</p>	Factorador SOAT/ECAT

Fuente: Elaboración propia

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 93 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Hospitalización		

**NOTA:** El procedimiento de facturación de cuentas SOAT/ECAT del servicio de hospitalización, aplica además, en caso de reingreso del paciente por complicaciones en su salud, causadas como consecuencia del accidente o evento catastrófico, teniendo en cuenta los topes establecidos en cada caso.

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera		
	<b>Subproceso:</b>	Facturación		<b>Versión:</b> 01
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Cirugía Ambulatoria		<b>Página:</b> Página 94 de 148

## **Formulación del Procedimiento de Facturación de cuentas SOAT y ECAT – Servicio de cirugía ambulatoria del Hospital Universitario San José de Popayán.**

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Definir las actividades y los criterios necesarios para la Facturación de las cuentas SOAT y ECAT generadas por accidentes de tránsito o eventos catastróficos, bajo cualquiera de las modalidades contempladas por la ley, cuya atención se haya prestado en el servicio de cirugía ambulatoria del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.

### **ALCANCE**

Este procedimiento aplica para el auxiliar administrativo del área de facturación del servicio de cirugía ambulatoria del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., en la elaboración y Facturación de:

- ✓ Cuentas SOAT por servicios de cirugía ambulatoria ordenadas por médicos del HUSJ que en sus anteriores atenciones prestadas como consecuencia de un accidente de tránsito, no haya superado la cobertura de hasta 500 S.M.D.L.V., de la aseguradora, o que no haya superado el tope adicional de 300 S.M.D.L.V., con cargo a la subcuenta ECAT del FOSYGA.
- ✓ Cuentas ECAT por servicios de cirugía ambulatoria ordenadas por médicos del HUSJ por accidente de tránsito (póliza vencida o vehículo no identificado), que en sus anteriores atenciones por esa causa, no haya superado el tope de hasta 500 S.M.D.L.V.
- ✓ Cuentas por servicios de cirugía ambulatoria ordenadas por médicos del HUSJ, generadas por el ingreso de pacientes víctimas de eventos catastróficos a cargo de la sub cuenta ECAT del FOSYGA, que en sus anteriores atenciones no haya superado tope de gastos establecido en 800 S.M.D.L.V., o que por daños irreversibles en la victima a causa de dicho evento, pueda superar el tope indefinidamente.

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera		
	<b>Subproceso:</b>	Facturación		<b>Versión:</b> 01
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Cirugía Ambulatoria		<b>Página:</b> Página 95 de 148

## DATOS DEL PROCEDIMIENTO

**Proceso:** Gestión Financiera

**Sub-Proceso:** Facturación – Servicio de Cirugía ambulatoria.

**Procedimiento:** Facturación de Cuentas SOAT y ECAT generadas por accidentes de tránsito o eventos catastróficos en el Servicio de cirugía ambulatoria.

## DEFINICIONES:

**Accidente de tránsito<sup>19</sup>.** *Se entiende por accidente de tránsito el suceso ocasionado o en el que haya intervenido al menos un vehículo automotor en movimiento, en una vía pública o privada con acceso al público, destinada al tránsito de vehículos, personas y/o animales, y que como consecuencia de su circulación o tránsito, o que por violación de un precepto legal o reglamentario de tránsito, cause daño en la integridad física de las personas. No se entiende como accidente de tránsito aquel producido por la participación del vehículo en actividades o competencias deportivas, por lo cual los daños causados a las personas en tales eventos serán asegurados y cubiertos por una póliza independiente.*

**Documentos SOAT:** los exigibles al paciente o a su acudiente cuando el vehículo involucrado en el accidente se encuentra identificado y asegurado; dichos documentos son: fotocopia de la Póliza SOAT Legible y completa, donde se pueda verificar la información con la empresa aseguradora, fotocopia de la Cedula del Paciente, Fotocopia de la cedula del conductor del vehículo accidentado (en caso de que sea diferente al accidentado), fotocopia de la licencia de conducción del conductor del vehículo accidentado, fotocopia de la Tarjeta de Propiedad del vehículo accidentado y fotocopia del Croquis del accidente levantado por la policía de tránsito, o en caso de no existir croquis, informe ante la Autoridad competente, preferiblemente original, en el caso de que el paciente haya sido remitido de otro centro asistencial, se solicita el estado de cuenta y copia del formulario FURIPS completo y diligenciado por dicha IPS.

**Documentos ECAT por accidente de tránsito:** los exigibles al paciente o a su acudiente en cualquiera de los siguientes casos.

<sup>19</sup> República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución número 3990 de 2007. Capítulo 1, artículo 1.

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 96 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Cirugía Ambulatoria		

- **Si el vehículo no está identificado:** fotocopia de la Cedula del Paciente, Fotocopia del Croquis del accidente levantado por la policía de tránsito, o en caso de no existir croquis, informe ante la Autoridad competente preferiblemente original.
- **Si el vehículo está identificado y no posee SOAT vigente:** Adicionalmente a lo anterior se exige: fotocopia de la cedula del conductor del vehículo accidentado (en caso de que sea diferente al accidentado), fotocopia del SOAT vencido, fotocopia de la licencia de conducción del conductor del vehículo accidentado y fotocopia de la Tarjeta de Propiedad del vehículo accidentado.

**Catástrofes de origen natural<sup>20</sup>:** *Se consideran catástrofes de origen natural aquellos cambios en el medio ambiente físico, identificables en el tiempo y en el espacio, que producen perjuicios masivos e indiscriminados en la población y afectan de manera colectiva a una comunidad, tales como sismos, maremotos, erupciones volcánicas, deslizamientos de tierra, inundaciones y avalanchas.*

**Eventos terroristas<sup>21</sup>:** *Para efectos del presente decreto se consideran eventos terroristas los provocados con bombas u otros artefactos explosivos, los causados por ataques terroristas a municipios así como las masacres terroristas, que generen a personas de la población civil, la muerte o deterioro en su integridad personal.*

**Documentos ECAT por Evento Catastrófico:** son los documentos exigibles al paciente o a su acudiente cuando el paciente que requiere los servicios medico quirúrgicos, al haber sufrido lesiones por alguno de los casos que la ley establece como catástrofe de origen natural o evento terrorista. Dichos documentos son:

- Fotocopia del documento de identidad
- Certificación expedida por la autoridad competente según el caso (evento catastrófico o atentado terrorista).

**En cualquiera de los casos, bien sea accidente de tránsito o evento catastrófico, si el paciente ha sido remitido de otro centro asistencial, se solicita el estado de cuenta y copia del formulario FURIPS completo y diligenciado por dicha IPS.**

**Prefactura<sup>22</sup>:** *documento que contiene el listado de procedimientos, atenciones, estancias, medicamentos y dispositivos médicos, utilizados en la atención del paciente y*

<sup>20</sup> República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución número 3990 de 2007. Capítulo 1, artículo 1.

<sup>21</sup> República de Colombia. *Loc. cit.*

<sup>22</sup> Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. Manual de Procedimientos. Subproceso de Facturación. Definiciones. Popayán – Colombia 2009



	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 97 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Cirugía Ambulatoria		

que se usa para confrontar con la historia clínica y se constituyen en la base para la elaboración de la factura.

**Factura<sup>23</sup>:** Título valor que cumple con los requisitos de ley, que contiene en forma detallada el listado de procedimientos, atenciones, estancias, medicamentos y dispositivos médicos, utilizados en la atención de cada usuario para hacer efectivo el cobro a las Entidades Responsables de Pago (ERP).

**EPICRISIS<sup>24</sup>:** Es el resumen de la historia clínica del paciente que ha recibido servicios de urgencia con observación o de hospitalización, con los contenidos y características que se definen en el anexo técnico de esta Resolución.

**FURIPS:** Formulario Único de Reclamación por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, en atención a los servicios prestados a víctimas de accidentes de tránsito y eventos terroristas o catastróficos<sup>25</sup>

**ERP:** Empresa responsable del Pago. **EPS:** Empresa Promotora de Servicios de Salud.

**ARS:** Administradora de Régimen Subsidiado. **IPS:** Institución Prestadora de Salud.

**H.C:** Historia Clínica

**Paquete SOAT/ECAT:** Conjunto de documentos SOAT/ECAT, según el caso, requeridos y exigidos al paciente con copia del FURIPS y EPICRISIS de la primera atención, foliados por el auxiliar administrativo facturador SOAT/ECAT.


## CONDICIONES GENERALES

El paciente o usuario ingreso al Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., al sufrir lesiones, víctima de un accidente de tránsito o evento catastrófico, en cualquiera de las condiciones establecidas por la ley, que por su diagnóstico el médico tratante del HUSJ, considere que se le debe practicar cirugía ambulatoria, adicional a los servicios prestados con anterioridad, en los servicios de Urgencias, Hospitalización y/o consulta externa. El facturador cuenta para el desarrollo de su trabajo con los equipos de cómputo y los programas necesarios para la realización de sus actividades.

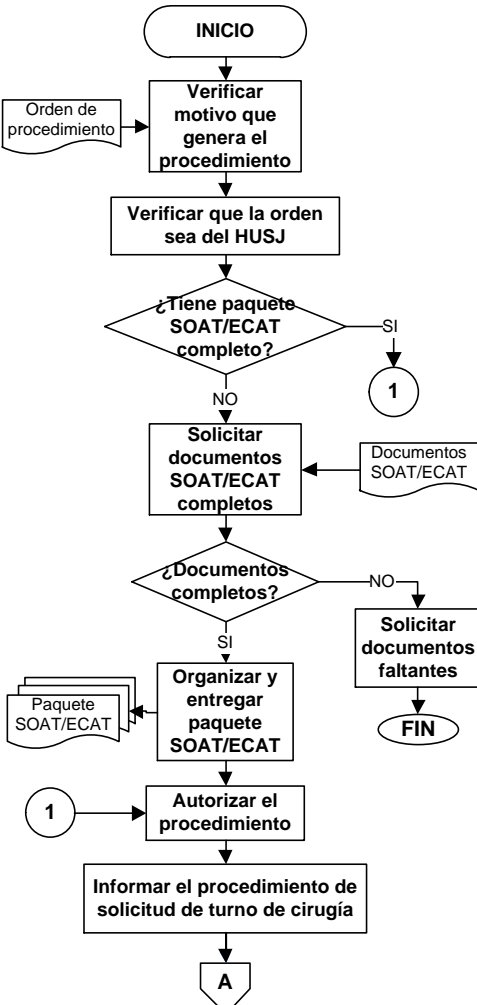
<sup>23</sup> Hospital Universitario San José de Popayán. E.S.E. *Op.cit.*


<sup>24</sup> República de Colombia. Ministerio de Salud. Resolución número 3374 de 2000

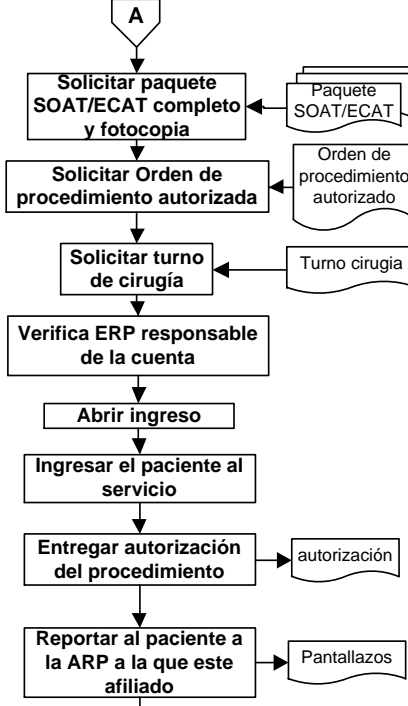
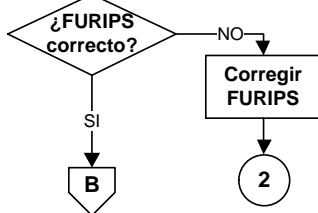
<sup>25</sup> República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 1915 del 28 de mayo del 2008. Bogotá D.C. 2007. pág. xx


	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 98 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Cirugía Ambulatoria		

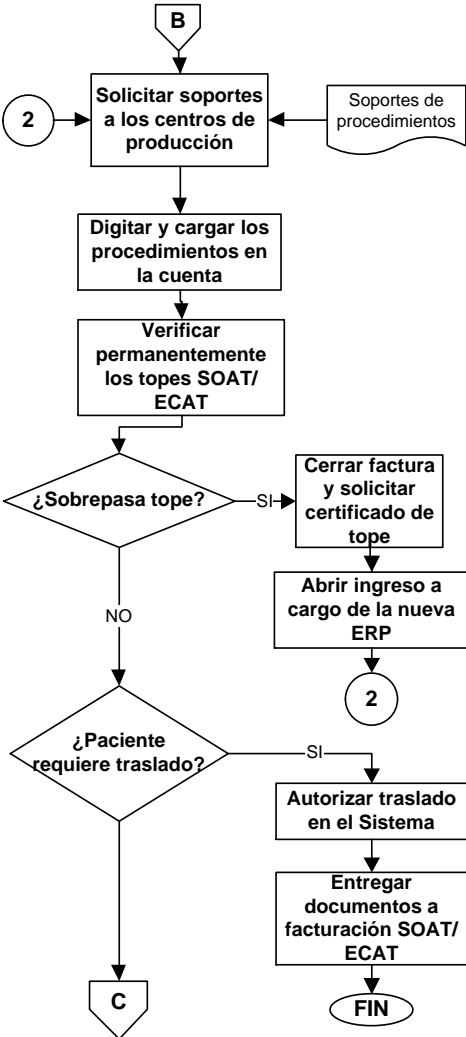
**Tabla 7. Procedimiento de Facturación de cuentas SOAT y ECAT – Servicio de cirugía ambulatoria**


PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
Autorizar procedimiento		<p>1. Revisar que la orden del procedimiento sea generada como consecuencia de las lesiones del accidente o evento catastrófico en atención prestada por un especialista en el HUSJ.</p> <p>2. Solicitar y verificar que el paciente presente copia del paquete SOAT/ ECAT completo.</p> <p>2.1. Si el paciente no posee el paquete SOAT/ECAT se le deben solicitar los documentos y organizar el Paquete foliado.</p> <p>2.2. Solicitar fotocopia del paquete, entregar el original foliado al paciente y guardar la copia en la H.C; si no los tiene, se le informa que le hace falta para que lo presente y se le pueda prestar el servicio.</p> <p>3. Autorizar el procedimiento.</p> <p>4. Informar al paciente el lugar donde debe solicitar el turno de cirugía presentando el paquete SOAT/ECAT y la orden del procedimiento autorizada.</p>	Orden del procedimiento	Paciente	Facturador SOAT/ECAT
		Paquete SOAT/ECAT	Medico tratante Oficina de programación de cirugías		

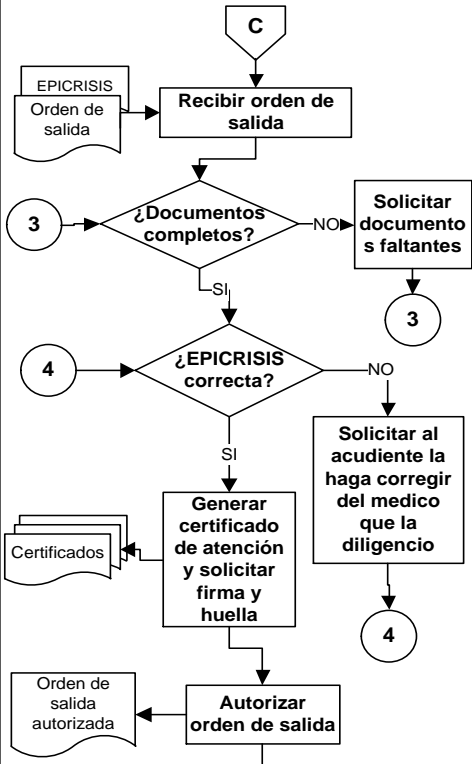
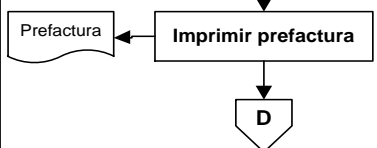
	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 99 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Cirugía Ambulatoria		


PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
Ingreso al servicio de Cirugía Ambulatoria		<p>5. El día en que fue programado el procedimiento debe solicitar al paciente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Paquete SOAT/ECAT organizado y foliado (revisarlo y devolver).</li> <li>✓ Fotocopia legible del paquete SOAT/ECAT organizado y foliado</li> <li>✓ Orden del procedimiento autorizada por el servicio de facturación SOAT/ECAT.</li> <li>✓ Turno de cirugía</li> </ul> <p>6. Si se trata de accidente de tránsito, revisar en el sistema los toques para verificar a cargo de que ERP (aseguradora o FOSYGA) se debe abrir el ingreso.</p> <p>7. Abrir el ingreso a nombre de la aseguradora o el FOSYGA, según corresponda.</p> <p>8. Ingresar el paciente al servicio de cirugía Ambulatoria en el Sistema.</p> <p>9. Entregar autorización del procedimiento al paciente para ingrese al servicio de cirugía para la preparación y practica del procedimiento.</p> <p>10. Reportar el paciente a la ERP a la que se encuentre afiliado (EPS, ARS o Entidad Territorial) vía correo electrónico e imprimir los pantallazos.</p>	<p>Paquete SOAT/ECAT original y copia</p> <p>Agenda de Cirugías</p> <p>Orden de procedimiento Autorizada</p>	Paciente	Facturador Cirugía Ambulatoria
Revisión de formulario FURIPS		<p>11. Revisar el formato del FURIPS en el sistema y verificar que se encuentre completamente diligenciado de acuerdo con la información de los documentos.</p> <p>12. Si no está completamente diligenciado o hay errores en la información, debe diligenciar lo que haga falta o corregirlo.</p>	<p>Documentos SOAT/ECAT</p> <p>Formato FURIPS</p>	Facturador SOAT/ECAT	Facturador Cirugía Ambulatoria

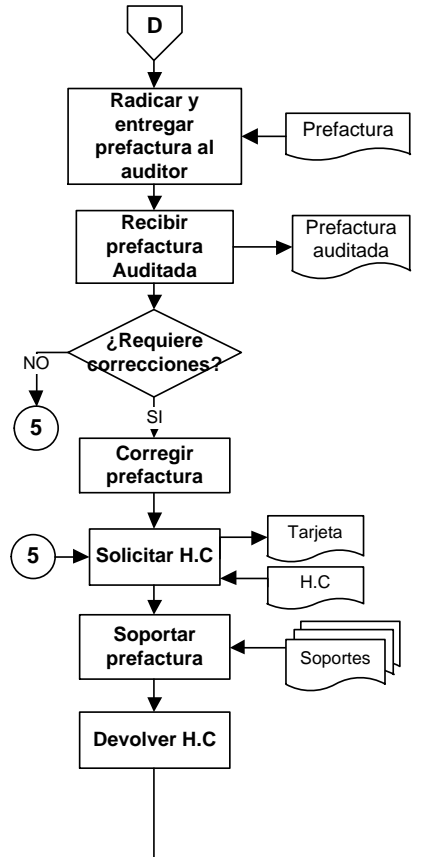
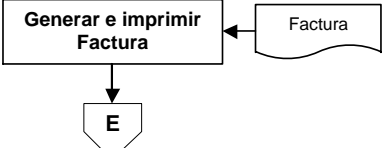
	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 100 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Cirugía Ambulatoria		


PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
<b>Monitoreo de la Estancia</b>		<p>13. Solicitar los soportes de los procedimientos y medicamentos que se le apliquen al paciente.</p> <p>14. Digitar y cargar a la cuenta SOAT/ECAT, del paciente según corresponda, todos los procedimientos y medicamentos que se le apliquen, que sean consecuencia del accidente de tránsito o evento catastrófico.</p> <p>14.1. Si al paciente se le realizan procedimientos que según el criterio medico no sean generados por las lesiones consecuencia del accidente de tránsito o evento catastrófico, se deben ingresar en otra cuenta a cargo de la ERP a la que se encuentre afiliado el paciente.</p> <p>15. Verificar el estado de la cuenta, si sobrepasa el tope de la aseguradora o topes ECAT según sea el caso debe proceder:</p> <p>15.1. Si se agoto el tope de la aseguradora, debe cerrar la cuenta a cargo de la aseguradora y abrir un nuevo ingreso a cargo del FOSYGA, para continuar ingresado los procedimientos que se le practiquen al paciente.</p> <p>15.2. Si se agoto el tope de FOSYGA, debe cerrar la cuenta a cargo de FOSYGA y facturar a cargo de la nueva ERP (IPS, ARP o Entidad Territorial)</p> <p>16. Solicitar al facturador SOAT/ECAT que Expida el certificado por agotamiento del tope de la aseguradora o ECAT, según corresponda.</p> <p>17. Si el paciente se complica y requiere ingresar al servicio de hospitalización, debe realizar el traslado en el sistema y entregar los documentos a la oficina de Facturación SOAT, de lo contrario se continúa el procedimiento.</p>	<p>Soportes de procedimientos</p> <p>Solicitud de traslado</p> <p>Estado de Cuenta</p>	<p>Centros de Producción</p> <p>Medico Tratante</p> <p>Facturadores SOAT/ECAT – Cirugía Ambulatoria</p>	<p>Facturador Cirugía Ambulatoria</p>

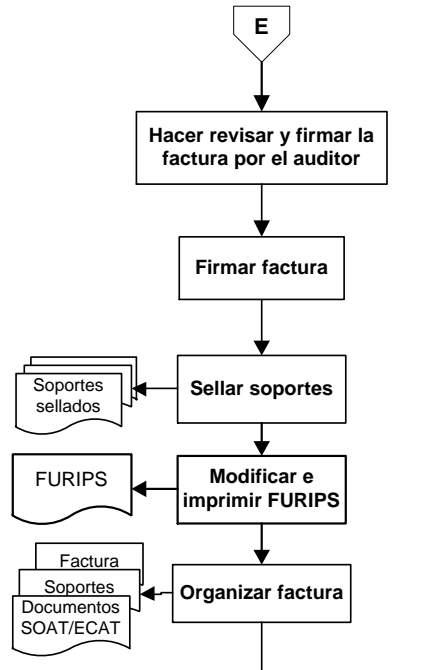
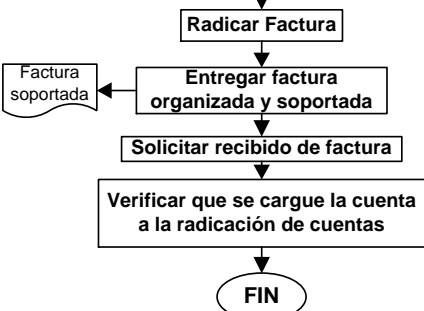
	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 101 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Cirugía Ambulatoria		

PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
<b>Egreso</b>		<p>18. Recibir orden de salida.</p> <p>19. Verificar nuevamente, que se encuentren todos los documentos administrativos requeridos.</p> <p>19.1. Si no están todos los documentos, debe solicitarlos al paciente o a su acompañante para autorizar el egreso.</p> <p>20. Verificar que la EPICRISIS este diligenciada de acuerdo con la resolución 3374 de 2000, con nombre, firma, especialidad, numero de cedula y registro del médico tratante.</p> <p>20.1. Si la EPICRISIS no cumple con las condiciones anteriores, se solicita al paciente que regrese la EPICRISIS al médico para que la complete.</p> <p>22. Generar 3 certificados de atención firmados por el paciente o por su acudiente con huella y numero de cedula</p> <p>23. Autorizar los egresos de los pacientes que son dados de alta, con su nombre, firma y sello en el formato de orden de salida.</p>	<p>Soportes de procedimientos</p> <p>Solicitud de traslado</p> <p>Estado de Cuenta</p> <p>Formato EPICRISIS</p> <p>Formato de certificado de atención</p> <p>Orden de salida</p>	<p>Medico Tratante</p> <p>Facturador SOAT/ECAT</p> <p>Centros de producción</p> <p>Facturador Cirugía Ambulatoria</p>	Facturador Cirugía Ambulatoria
<b>Generar Prefacturas</b>		<p>24. Imprimir la prefactura con todos los procedimientos cargados.</p>	<p>Prefactura</p>	<p>Facturador Cirugía Ambulatoria</p>	Facturador Cirugía Ambulatoria


	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 102 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Cirugía Ambulatoria		

PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
Auditar y Soportar Prefacturas		<p>24. Radicar la prefactura al auditor de cuentas en el sistema.</p> <p>25. Se entregan las prefacturas radicadas al auditor.</p> <p>26. Recibir la prefactura auditada, si tiene correcciones y observaciones, se corrige.</p> <p>27. Solicitar H.C. al área de estadística.</p> <p>28. Soportar la Prefactura:</p> <p>28.1. Fotocopiar la H.C. e imprimir del sistema los soportes que no se encuentren en ella.</p> <p>28.2. Sacar 2 copias de los documentos SOAT y anexarlos a la H.C. y a la cuenta.</p> <p>28.3. Solicitar a los centros de producción los soportes de los procedimientos que aun no hayan sido anexados a la H.C.</p> <p>29. Devolver la H.C. al área estadística.</p>	<p>Prefactura</p> <p>Tarjeta de solicitud de historia clínica</p> <p>Documentos SOAT/ECAT</p> <p>Historia clínica</p> <p>Radicación de prefactura</p> <p>Prefactura Auditada</p> <p>Prefactura corregida</p>	<p>Facturador Cirugía Ambulatoria</p> <p>Auxiliar de Estadística</p> <p>Auditor de cuentas</p>	<p>Facturador Cirugía Ambulatoria</p>
		Generar Factura		<p>30. Generar factura en el sistema.</p> <p>30.1. Imprimir tres ejemplares de la factura.</p> <p>30.2. Si la factura fue auditada por el auditor de cuentas hacerla Firmar, de lo contrario debe firmarla solo el facturador.</p>	<p>Prefactura corregida</p>

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 103 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Cirugía Ambulatoria		

PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
<b>Soportar y organizar factura</b>		<p>28. Hacer firmar las tres copias de la factura por el Auditor de cuentas.</p> <p>29. Firmar las tres copias de la factura.</p> <p>30. Sellar la fotocopia de los soportes de los procedimientos con el sello que garantiza que es fiel copia de la historia clínica que reposa en el archivo del HUSJ.</p> <p>31. Se organiza la factura anexando según el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tres copias de la factura firmadas por el auditor y el facturador.</li> <li>- Si excede Alguno de los topes anexar el certificado de agotamiento de tope y copia de las facturas donde consta que el tope se agoto.</li> <li>- Documentos administrativos requeridos</li> <li>- FURIPS diligenciado correcta y completamente, modificando el valor y la fecha de atención por las de la factura.</li> <li>- Fotocopia de la Historia clínica con todos los soportes de los procedimientos realizados durante la estancia del paciente, con sello de fiel copia del HUSJ</li> <li>- Formato de EPICRISIS diligenciado según resolución 3374 de 2000 y firmado por el médico tratante, con especialidad, numero de cedula y registro medico</li> <li>- Certificado de atención del paciente con firma y huella del paciente o acudiente.</li> </ul>	<p>Sello "fiel copia de la historia clínica que reposa en el archivo del HUSJ"</p> <p>Soportes de los procedimientos</p> <p>Factura firmada</p> <p>Carta de topes expedida por el HUSJ</p> <p>Documentos SOAT/ECAT-FURIPS-EPICRISIS</p> <p>Certificado de atención</p>	<p>Auditor de cuentas</p> <p>Facturador Cirugía Ambulatoria</p>	Facturador Cirugía Ambulatoria
<b>Entregar Facturas en la oficina de Radicación de cuentas</b>		<p>30. Radicar la factura en el sistema.</p> <p>31. Entregar la factura organizada, soportada y radicada en la oficina de radicación de cuentas.</p> <p>32. Se hace firmar el recibido de la factura por uno de los encargados de esta oficina.</p> <p>33. Verifica en el sistema que la factura sea cargada a la oficina de radicación de cuentas</p>	<p>Factura soportada y organizada</p>	<p>Facturador Cirugía Ambulatoria</p>	Facturador Cirugía Ambulatoria

Fuente: Elaboración propia

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera		
	<b>Subproceso:</b>	Facturación		<b>Versión:</b> 01
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Consulta Externa		<b>Página:</b> Página 104 de 148

## **Formulación del Procedimiento de Facturación de cuentas SOAT y ECAT – Servicio de Consulta Externa del Hospital Universitario San José de Popayán.**

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**


Definir las actividades y los criterios necesarios para la Facturación de las cuentas SOAT y ECAT generadas por accidentes de tránsito o eventos catastróficos, bajo cualquiera de las modalidades contempladas por la ley, cuya atención se haya prestado en el servicio de consulta externa del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.

### **ALCANCE**

Este procedimiento aplica para el auxiliar administrativo del área de facturación del servicio de consulta externa del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., en la elaboración y Facturación de:

- ✓ Cuentas SOAT por servicios de consulta externa ordenadas por médicos del HUSJ o por remisión de otra IPS, que en sus anteriores atenciones prestadas como consecuencia de un accidente de tránsito, no haya superado la cobertura de hasta 500 S.M.D.L.V., de la aseguradora, o que no haya superado el tope adicional de 300 S.M.D.L.V., con cargo a la subcuenta ECAT del FOSYGA.
- ✓ Cuentas ECAT por servicios de consulta externa ordenadas por médicos del HUSJ o por remisión de otra IPS por accidente de tránsito (póliza vencida o vehículo no identificado), que en sus anteriores atenciones no haya superado el tope de hasta 500 S.M.D.L.V.
- ✓ Cuentas por servicios de consulta externa, generadas por el ingreso de pacientes víctimas de eventos catastróficos a cargo de la sub cuenta ECAT del FOSYGA, que en sus anteriores atenciones no haya superado tope de gastos establecido en 800 S.M.D.L.V., o que por daños irreversibles en la víctima a causa de dicho evento, pueda superar el tope indefinidamente.



	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera		
	<b>Subproceso:</b>	Facturación		<b>Versión:</b> 01
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Consulta Externa		<b>Página:</b> Página 105 de 148

### DATOS DEL PROCEDIMIENTO

**Proceso:** Gestión Financiera

**Sub-Proceso:** Facturación – Servicio de Consulta Externa

**Procedimiento:** Facturación de Cuentas SOAT y ECAT generadas por accidentes de tránsito o eventos catastróficos en el Servicio de consulta externa.


### DEFINICIONES:

**Accidente de tránsito<sup>26</sup>.** *Se entiende por accidente de tránsito el suceso ocasionado o en el que haya intervenido al menos un vehículo automotor en movimiento, en una vía pública o privada con acceso al público, destinada al tránsito de vehículos, personas y/o animales, y que como consecuencia de su circulación o tránsito, o que por violación de un precepto legal o reglamentario de tránsito, cause daño en la integridad física de las personas. No se entiende como accidente de tránsito aquel producido por la participación del vehículo en actividades o competencias deportivas, por lo cual los daños causados a las personas en tales eventos serán asegurados y cubiertos por una póliza independiente.*

**Documentos SOAT:** los exigibles al paciente o a su acudiente cuando el vehículo involucrado en el accidente se encuentra identificado y asegurado; dichos documentos son: fotocopia de la Póliza SOAT Legible y completa, donde se pueda verificar la información con la empresa aseguradora, fotocopia de la Cedula del Paciente, Fotocopia de la cedula del conductor del vehículo accidentado (en caso de que sea diferente al accidentado), fotocopia de la licencia de conducción del conductor del vehículo accidentado, fotocopia de la Tarjeta de Propiedad del vehículo accidentado y fotocopia del Croquis del accidente levantado por la policía de tránsito, o en caso de no existir croquis, informe ante la Autoridad competente, preferiblemente original, en el caso de que el paciente haya sido remitido de otro centro asistencial, se solicita el estado de cuenta y copia del formulario FURIPS completo y diligenciado por dicha IPS.

**Documentos ECAT por accidente de tránsito:** los exigibles al paciente o a su acudiente en cualquiera de los siguientes casos.

<sup>26</sup> República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución número 3990 de 2007. Capítulo 1, artículo 1.

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera		
	<b>Subproceso:</b>	Facturación		<b>Versión:</b> 01
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Consulta Externa		<b>Página:</b> Página 106 de 148

- **Si el vehículo no está identificado:** fotocopia de la Cedula del Paciente, Fotocopia del Croquis del accidente levantado por la policía de tránsito, o en caso de no existir croquis, informe ante la Autoridad competente preferiblemente original.
- **Si el vehículo está identificado y no posee SOAT vigente:** Adicionalmente a lo anterior se exige: fotocopia de la cedula del conductor del vehículo accidentado (en caso de que sea diferente al accidentado), fotocopia del SOAT vencido, fotocopia de la licencia de conducción del conductor del vehículo accidentado y fotocopia de la Tarjeta de Propiedad del vehículo accidentado.

**Catástrofes de origen natural<sup>27</sup>:** *Se consideran catástrofes de origen natural aquellos cambios en el medio ambiente físico, identificables en el tiempo y en el espacio, que producen perjuicios masivos e indiscriminados en la población y afectan de manera colectiva a una comunidad, tales como sismos, maremotos, erupciones volcánicas, deslizamientos de tierra, inundaciones y avalanchas.*

**Eventos terroristas<sup>28</sup>:** *Para efectos del presente decreto se consideran eventos terroristas los provocados con bombas u otros artefactos explosivos, los causados por ataques terroristas a municipios así como las masacres terroristas, que generen a personas de la población civil, la muerte o deterioro en su integridad personal.*


**Documentos ECAT por Evento Catastrófico:** son los documentos exigibles al paciente o a su acudiente cuando el paciente que requiere los servicios medico quirúrgicos, al haber sufrido lesiones por alguno de los casos que la ley establece como catástrofe de origen natural o evento terrorista. Dichos documentos son:

- Fotocopia del documento de identidad
- Certificación expedida por la autoridad competente según el caso (evento catastrófico o atentado terrorista).

**En cualquiera de los casos, bien sea accidente de tránsito o evento catastrófico, si el paciente ha sido remitido de otro centro asistencial, se solicita el estado de cuenta y copia del formulario FURIPS completo y diligenciado por dicha IPS.**

<sup>27</sup> República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución número 3990 de 2007. Capítulo 1, artículo 1.

<sup>28</sup> República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. *Loc. Cit.*

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera		
	<b>Subproceso:</b>	Facturación		<b>Versión:</b> 01
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Consulta Externa		<b>Página:</b> Página 107 de 148

**Prefactura<sup>29</sup>:** documento que contiene el listado de procedimientos, atenciones, estancias, medicamentos y dispositivos médicos, utilizados en la atención del paciente y que se usa para confrontar con la historia clínica y se constituyen en la base para la elaboración de la factura.

**Factura<sup>30</sup>:** Título valor que cumple con los requisitos de ley, que contiene en forma detallada el listado de procedimientos, atenciones, estancias, medicamentos y dispositivos médicos, utilizados en la atención de cada usuario para hacer efectivo el cobro a las Entidades Responsables de Pago (ERP).

**EPICRISIS<sup>31</sup>:** Es el resumen de la historia clínica del paciente que ha recibido servicios de urgencia con observación o de hospitalización, con los contenidos y características que se definen en el anexo técnico de esta Resolución.

**FURIPS:** “Formulario Único de Reclamación por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, en atención a los servicios prestados a víctimas de accidentes de tránsito y eventos terroristas o catastróficos”<sup>32</sup>

**ERP:** Empresa responsable del Pago. **EPS:** Empresa Promotora de Servicios de Salud.

**ARS:** Administradora de Régimen Subsidiado. **IPS:** Institución Prestadora de Salud.

**H.C:** Historia Clínica

**Paquete SOAT/ECAT:** Conjunto de documentos SOAT/ECAT, según el caso, requeridos y exigidos al paciente con copia del FURIPS y EPICRISIS de la primera atención, foliados por el auxiliar administrativo facturador SOAT/ECAT.

**Documentos remisorios:** Conjunto de documentos que el paciente debe solicitar a la IPS que lo remite al HUSJ, compuesto por:


- ✓ Formato de remisión institucional de la IPS remisoría correcta y completamente diligenciada

<sup>29</sup> Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. Manual de Procedimientos. Subproceso de Facturación. Definiciones. Popayán – Colombia 2009

<sup>30</sup> Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. *Loc. cit.*

<sup>31</sup> República de Colombia. Ministerio de Salud. Resolución número 3374 de 2000

<sup>32</sup> República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 1915 del 28 de mayo del 2008. Bogotá D.C. 2007. pág. 1.


	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gerencia Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 108 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Consulta Externa		

- ✓ Estado de cuenta o factura con el valor total de todos los servicios que se le haya prestado al paciente por motivo del accidente de tránsito o evento catastrófico (valor remitido).
- ✓ Copia del formato de la EPICRISIS de la atención de la IPS remisoría diligenciada.
- ✓ Copia de la historia clínica de la IPS remisoría, donde se solicita y justifica el servicio al que se remite.

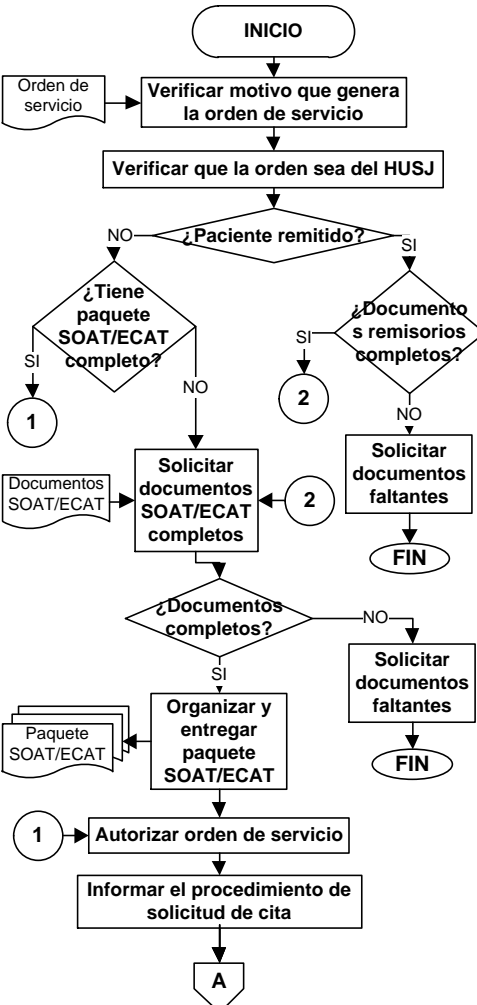
**Soporte de servicio:** se refiere a la copia del examen, laboratorio u hoja de la historia clínica donde se describe la atención, en cualquiera de los casos debe contener el nombre, la firma, número de cédula y registro del médico tratante o profesional de la salud que realiza el examen.


### CONDICIONES GENERALES

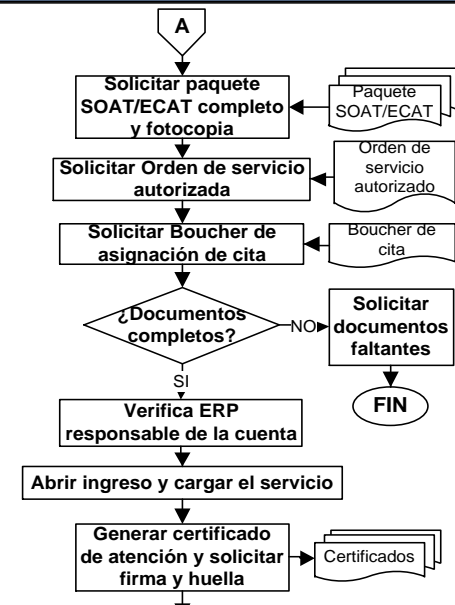
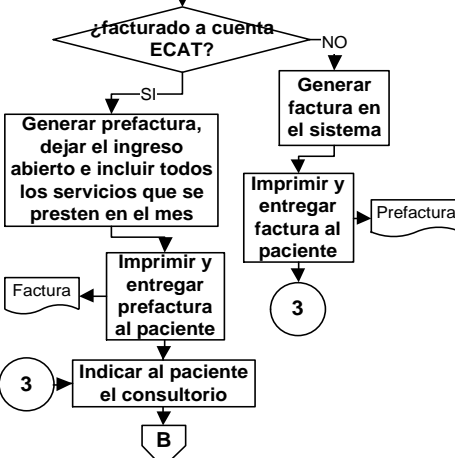
El paciente o usuario ingresa al Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., al sufrir lesiones, víctima de un accidente de tránsito o evento catastrófico, en cualquiera de las condiciones establecidas por la ley, que por su diagnóstico el médico tratante del HUSJ o IPS remisoría, considere que se le debe prestar alguno o algunos de los servicios de consulta externa, adicional a los prestados con anterioridad en los servicios de Urgencias, Hospitalización y/o cirugía ambulatoria de dichas IPS. El facturador cuenta para el desarrollo de su trabajo con los equipos de cómputo y los programas necesarios para la realización de sus actividades.


 <b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ</b> <small>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ</small>	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 109 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Consulta Externa		

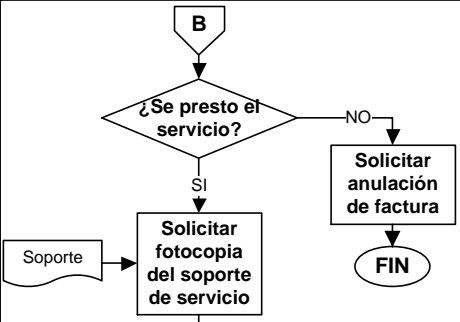
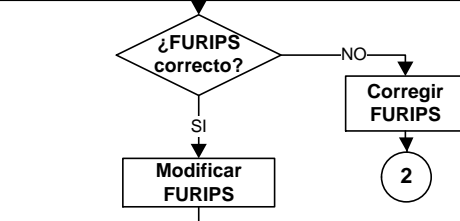
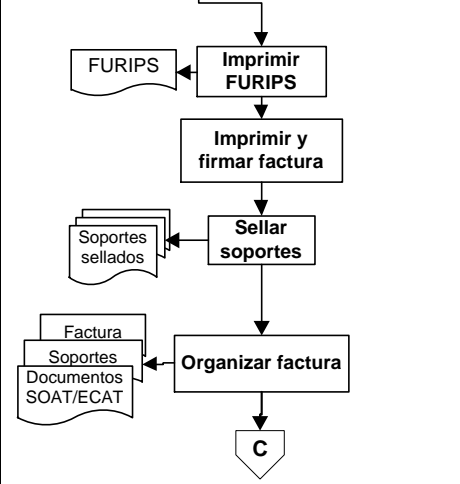
**Tabla 8. Procedimiento. Facturación de cuentas SOAT y ECAT – Servicio de Consulta Externa**


PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
<b>Autorizar procedimiento</b>		<p>1. Revisar que la orden de servicio sea generada como consecuencia de las lesiones del accidente o evento catastrófico en atención prestada por un especialista en el HUSJ o remitido correctamente por otra IPS.</p> <p>1.1. Si se trata de un paciente remitido por otra IPS, revisar y verificar que los documentos de remisión cumplan con los requisitos establecidos para aceptar al paciente, de lo contrario informar al paciente de los requisitos para que los cumpla.</p> <p>1.2. Una vez aceptado un paciente remitido debe verificar si esta creado en el sistema, si no está creado, debe hacerlo e ingresar al sistema el valor remitido por la IPS que lo atendió.</p> <p>2. Solicitar y verificar que el paciente presente copia del paquete SOAT/ ECAT completo.</p> <p>2.1. Si el paciente no posee el paquete SOAT/ECAT se le deben solicitar los documentos y organizar el Paquete foliado.</p> <p>2.2. Tomar fotocopia del paquete, entregar el original foliado al paciente y guarda la copia en la H.C; si no los tiene, se le informa que le hace falta para que lo presente y se le pueda prestar el servicio.</p> <p>3. Autorizar la orden de servicio con firma y sello de facturación SOAT/ECAT y devolver todos los documentos originales.</p> <p>4. Informar al paciente el procedimiento para la asignación de la cita del servicio de consulta externa que requiere.</p>	<p>Orden de servicio</p> <p>Paquete SOAT/ ECAT</p> <p>Documentos remisorios</p>	<p>Paciente</p>	<p>Facturador SOAT/ECAT</p>

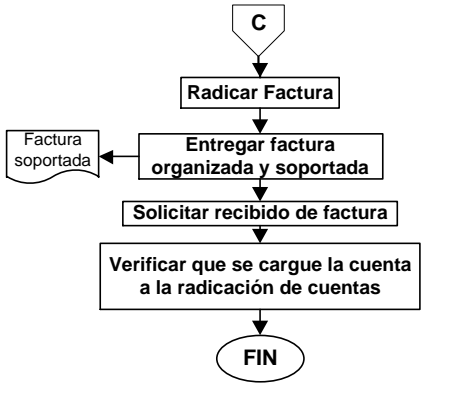
	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 110 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Consulta Externa		

PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
<b>Ingreso al servicio de consulta externa</b>		<p>5. El día en que sea programada la cita solicitar al paciente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia legible del paquete SOAT/ECAT organizado y foliado.</li> <li>- Fotocopia legible del paquete SOAT/ECAT organizado y foliado</li> <li>- Orden del servicio de consulta externa autorizada por el servicio de facturación SOAT/ECAT.</li> <li>- Boucher de asignación de cita.</li> </ul> <p>6. Verificar los documentos se encuentren con el visto bueno de facturación SOAT/ECAT y estén completos, si no están completos se le solicita al paciente que los entregue completos para prestarle el servicio, de lo contrario no se le puede prestar el servicio.</p> <p>7. Verificar el estado de cuenta para confirmar la ERP (aseguradora o FOSYGA).</p> <p>8. Abrir ingreso a cargo de la ERP y cargar el servicio.</p> <p>9. diligenciar formato de certificado de atención, imprimir 2 ejemplares y hacerlos firmar con huella del paciente o de su acudiente.</p>	Paquete SOAT/ECAT  Orden de servicio autorizado  Boucher de asignación de cita  Estado de Cuenta  Formato de certificado de atención	Paciente	Facturador Consulta Externa
<b>Emitir comprobante de facturación</b>		<p>10. Si la cuenta está a cargo de ECAT-FOSYGA:</p> <p>10.1. Dejar el ingreso abierto para cargar en el todos los procedimientos del mes, el último día del mes se debe cerrar el ingreso, generar la factura e imprimirla.</p> <p>10.2. Imprimir prefactura e inmediatamente entregar copia al paciente.</p> <p>11. Si la cuenta está a cargo de aseguradora</p> <p>11.1. Cerrar el ingreso, generar e imprimir la factura.</p> <p>11.2. Entregar copia de la factura al paciente.</p> <p>12. Indicar al paciente el consultorio habilitado para la prestación del servicio que requiere. (ver nota al final de procedimiento)</p>	Factura SOAT o Prefactura ECAT	Facturador Consulta Externa	Facturador Consulta Externa

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 111 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Consulta Externa		

PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
Verificación de la prestación del servicio		<p>13. Solicitar al auxiliar del consultorio o servicio copia del soporte del servicio.</p> <p>13.1 Si el servicio no se prestó, se solicita a la oficina de Radicación de Cuentas anular la factura. De lo contrario se continúa el proceso.</p>	Soporte de servicio	Auxiliar de enfermería encargado	Facturador Consulta Externa
Revisión del formulario FURIPS		<p>14. Revisar el formato del FURIPS en el sistema y verificar que se encuentre completamente diligenciado de acuerdo con la información de los documentos.</p> <p>14.1. Si no está completamente diligenciado o hay errores en la información, debe diligenciar lo que haga falta o corregirlo.</p> <p>15. Modificar el valor y la fecha del FURIPS e imprimirlo</p>	Factura SOAT o Prefactura ECAT	Facturador Consulta Externa	Facturador Consulta Externa
Soportar y organizar factura		<p>16. Imprimir FURIPS completamente y correctamente diligenciado, modificando la fecha de atención y el valor de la factura.</p> <p>17. Imprimir tres ejemplares de la factura firmadas por el facturador.</p> <p>18. Sellar la fotocopia de los soportes con el sello que garantiza que es fiel copia de la historia clínica que reposa en el archivo del HUSJ.</p> <p>19. Se organiza la factura anexando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tres copias de la factura firmadas por el facturador.</li> <li>✓ Copia legible y completa del paquete SOAT/ECAT foliado.</li> <li>✓ FURIPS diligenciado correcta y completamente.</li> <li>✓ Fotocopia de los soportes de los procedimientos relacionados en la factura, con sello de fiel copia del HUSJ</li> <li>✓ Certificado de atención del paciente con firma y huella del paciente o acompañante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sello "fiel copia de la historia clínica que reposa en el archivo del HUSJ"</li> <li>- Soportes</li> <li>- Factura firmada</li> <li>- Carta de topes expedida por el HUSJ</li> <li>- Documentos SOAT/ECAT-- FURIPS</li> <li>- EPICRISIS</li> <li>- Certificado de atención</li> </ul>	<p>Facturador Consulta Externa</p> <p>Facturador SOAT/ECAT</p>	Facturador Consulta Externa

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 112 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Facturación de Cuentas SOAT/ECAT-Servicio Consulta Externa		


PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
<b>Entregar Facturas en la oficina de Radicación de cuentas</b>		<p>30. Radicar la factura en el sistema.</p> <p>31. Entregar la factura organizada, soportada y radicada en la oficina de radicación de cuentas.</p> <p>32. Hacer firmar el recibido de la factura por uno de los encargados de esta oficina.</p> <p>33. Verifica en el sistema que la factura sea cargada a la oficina de radicación de cuentas</p>	Factura soportada y organizada	Facturador Consulta Externa	Facturador Consulta Externa

Fuente: Elaboración propia

**Nota:**

- La prestación de los servicios de consulta externa por remisión de otras IPS's, se suministrará solo para consulta con especialistas, mas no directamente para la práctica de estudios o exámenes diagnósticos, la prestación de estos se limita a la orden generada por médicos del Hospital en los formatos del mismo.
- El paso de impresión de factura en el caso de cuenta a cargo de la aseguradora, o de prefactura en el caso de que se trate de una cuenta a cargo de FOSYGA, se realiza inmediatamente antes de informar al paciente el consultorio donde se le prestara el servicio.
- La radicación y entrega de las facturas a cargo de la aseguradora, a la sub área de radicación de cuentas, se efectúa en el mismo día que se presta el servicio, es decir que se genera una factura por cada servicio prestado al paciente, mientras que la entrega de facturas a cargo del FOSYGA se realiza el último día de cada mes cuando se cierra el ingreso y se genera la factura por todos los servicios que se le hayan prestado en el mes.



	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 113 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Respuesta a Glosas Administrativas de Cuentas SOAT/ECAT		

## **Formulación del Procedimiento a Respuesta a Glosas Administrativas de Cuentas SOAT y ECAT del Hospital Universitario San José de Popayán.**

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Definir las actividades y los criterios necesarios para dar respuestas a las glosas administrativas de las cuentas SOAT y ECAT generadas por accidentes de tránsito o eventos catastróficos, bajo cualquiera de las modalidades contempladas por la ley, cuya atención se haya prestado en cualquiera de los servicios del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.

### **ALCANCE**

Este procedimiento aplica para todos los auxiliares administrativos del área de facturación de los diferentes servicios que ofrece el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E., que han incurrido en errores u omisiones en la elaboración y/o soporte de las facturas generadas por accidentes de tránsito o eventos catastróficos, que ocasionan devolución de las cuentas por glosas administrativas.

### **DATOS DEL PROCEDIMIENTO**

**Proceso:** Gestión Financiera


**Sub-Proceso:** Facturación – Respuesta glosas administrativas SOAT/ECAT

**Procedimiento:** Respuesta a glosas administrativas de cuentas SOAT/ECAT

### **DEFINICIONES:**

**Glosa:** se entiende por Glosa la anotación que se le coloca a una cuenta y que es motivo de devolución a la empresa que la genera cuyo fin es su aclaración, es decir que cumpla con las condiciones y requisitos legales establecidos. Las glosas para el caso del HUSJ, pueden ser de dos tipos, glosa administrativa o médica.

- Glosa administrativa: se refiere a la falta de alguno de los documentos establecidos como requisitos legales, cuya obligación de elaboración o inclusión en la factura (si existe) está a cargo del facturador.

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 114 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Respuesta a Glosas Administrativas de Cuentas SOAT/ECAT		

- Glosa Médica: se refiere a la solicitud de una anotación, un cambio, complemento o anexo de los soportes médicos de manera que cumplan con los requisitos de ley.


**Accidente de tránsito**<sup>33</sup>. Se entiende por accidente de tránsito el suceso ocasionado o en el que haya intervenido al menos un vehículo automotor en movimiento, en una vía pública o privada con acceso al público, destinada al tránsito de vehículos, personas y/o animales, y que como consecuencia de su circulación o tránsito, o que por violación de un precepto legal o reglamentario de tránsito, cause daño en la integridad física de las personas. No se entiende como accidente de tránsito aquel producido por la participación del vehículo en actividades o competencias deportivas, por lo cual los daños causados a las personas en tales eventos serán asegurados y cubiertos por una póliza independiente.

**Documentos SOAT:** los exigibles al paciente o a su acudiente cuando el vehículo involucrado en el accidente se encuentra identificado y asegurado; dichos documentos son: fotocopia de la Póliza SOAT Legible y completa, donde se pueda verificar la información con la empresa aseguradora, fotocopia de la Cedula del Paciente, Fotocopia de la cedula del conductor del vehículo accidentado (en caso de que sea diferente al accidentado), fotocopia de la licencia de conducción del conductor del vehículo accidentado, fotocopia de la Tarjeta de Propiedad del vehículo accidentado y fotocopia del Croquis del accidente levantado por la policía de tránsito, o en caso de no existir croquis, informe ante la Autoridad competente, preferiblemente original, en el caso de que el paciente haya sido remitido de otro centro asistencial, se solicita el estado de cuenta y copia del formulario FURIPS completo y diligenciado por dicha IPS.

**Documentos ECAT por accidente de tránsito:** los exigibles al paciente o a su acudiente en cualquiera de los siguientes casos.

- **Si el vehículo no está identificado:** fotocopia de la Cedula del Paciente, Fotocopia del Croquis del accidente levantado por la policía de tránsito, o en caso de no existir croquis, informe ante la Autoridad competente preferiblemente original.
- **Si el vehículo está identificado y no posee SOAT vigente:** Adicionalmente a lo anterior se exige: fotocopia de la cedula del conductor del vehículo accidentado (en caso de que sea diferente al accidentado), fotocopia del SOAT vencido, fotocopia de la licencia de conducción del conductor del vehículo accidentado y fotocopia de la Tarjeta de Propiedad del vehículo accidentado.

<sup>33</sup> República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución número 3990 de 2007. Capítulo 1, artículo 1.

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 115 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Respuesta a Glosas Administrativas de Cuentas SOAT/ECAT		

**Catástrofes de origen natural<sup>34</sup>:** Se consideran catástrofes de origen natural aquellos cambios en el medio ambiente físico, identificables en el tiempo y en el espacio, que producen perjuicios masivos e indiscriminados en la población y afectan de manera colectiva a una comunidad, tales como sismos, maremotos, erupciones volcánicas, deslizamientos de tierra, inundaciones y avalanchas.

**Eventos terroristas<sup>35</sup>:** Para efectos del presente decreto se consideran eventos terroristas los provocados con bombas u otros artefactos explosivos, los causados por ataques terroristas a municipios así como las masacres terroristas, que generen a personas de la población civil, la muerte o deterioro en su integridad personal.

**Documentos ECAT por Evento Catastrófico:** son los documentos exigibles al paciente o a su acudiente cuando el paciente que requiere los servicios médico quirúrgicos, al haber sufrido lesiones por alguno de los casos que la ley establece como catástrofe de origen natural o evento terrorista. Dichos documentos son:

- Fotocopia del documento de identidad
- Certificación expedida por la autoridad competente según el caso (evento catastrófico o atentado terrorista).

**En cualquiera de los casos, bien sea accidente de tránsito o evento catastrófico, si el paciente ha sido remitido de otro centro asistencial, se solicita el estado de cuenta y copia del formulario FURIPS completo y diligenciado por dicha IPS.**

**Factura<sup>36</sup>:** Título valor que cumple con los requisitos de ley, que contiene en forma detallada el listado de procedimientos, atenciones, estancias, medicamentos y dispositivos médicos, utilizados en la atención de cada usuario para hacer efectivo el cobro a las Entidades Responsables de Pago (ERP).

**EPICRISIS<sup>37</sup>:** Es el resumen de la historia clínica del paciente que ha recibido servicios de urgencia con observación o de hospitalización, con los contenidos y características que se definen en el anexo técnico de esta Resolución.

**FURIPS:** Formulario Único de Reclamación por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, en atención a los servicios prestados a víctimas de accidentes de tránsito y eventos terroristas o catastróficos<sup>38</sup>

**ERP:** Empresa responsable del Pago. **EPS:** Empresa Promotora de Servicios de Salud.

**ARS:** Administradora de Régimen Subsidiado. **IPS:** Institución Prestadora de Salud.

**H.C:** Historia Clínica


<sup>34</sup> República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución número 3990 de 2007. Capítulo 1, artículo 1.

<sup>35</sup> República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. *Loc. Cit.*

<sup>36</sup> República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. *Loc. Cit.*

<sup>37</sup> República de Colombia. Ministerio de Salud. Resolución número 3374 de 2000

<sup>38</sup> República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 1915 del 28 de mayo del 2008. Bogotá D.C. 2007. pág. 1.

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gerencia Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 116 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Respuesta a Glosas Administrativas de Cuentas SOAT/ECAT		

**Paquete SOAT/ECAT:** Conjunto de documentos SOAT/ECAT, según el caso, requeridos y exigidos al paciente con copia del FURIPS y EPICRISIS de la primera atención, foliados por el auxiliar administrativo facturador SOAT/ECAT.


**Documentos remisorios:** Conjunto de documentos que el paciente debe solicitar a la IPS que lo remite al HUSJ, compuesto por:

- ✓ Formato de remisión institucional de la IPS remisoría correcta y completamente diligenciada
- ✓ Estado de cuenta o factura con el valor total de todos los servicios que se le haya prestado al paciente por motivo del accidente de tránsito o evento catastrófico (valor remitido).
- ✓ Copia del formato de la EPICRISIS de la atención de la IPS remisoría diligenciada.
- ✓ Copia de la historia clínica de la IPS remisoría, donde se solicita y justifica el servicio al que se remite.

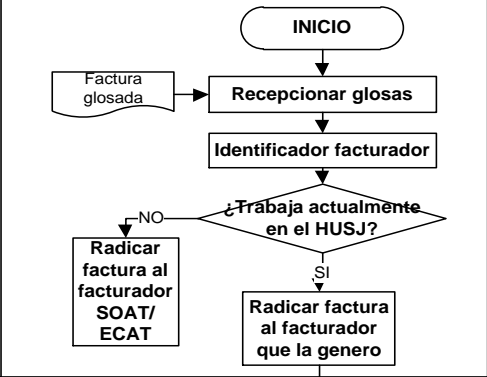
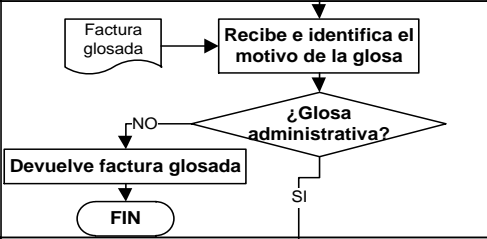
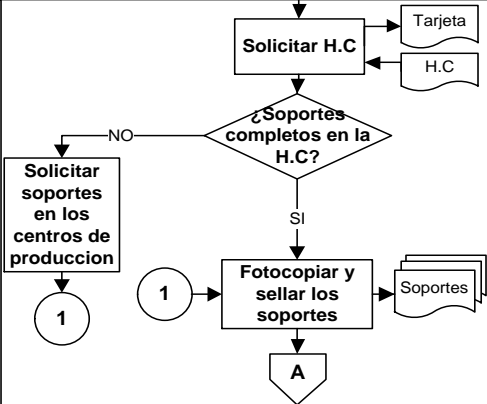
**Soporte de servicio:** se refiere a la copia del examen, laboratorio u hoja de la historia clínica donde se describe la atención, en cualquiera de los casos debe contener el nombre, la firma, número de cedula y registro del médico tratante o profesional de la salud que realiza el examen.


## CONDICIONES GENERALES

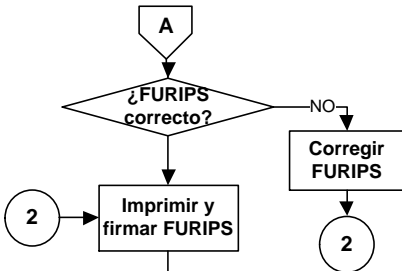
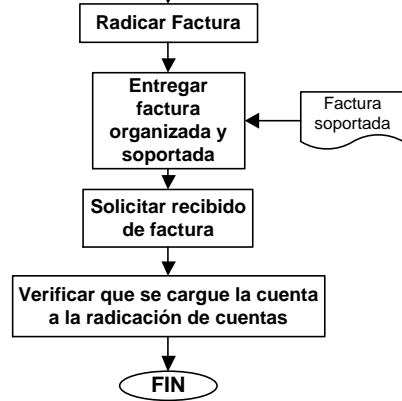
El facturador incurrió en error u omisión de algunas de las condiciones con las que debe cumplir, bien sea en la elaboración o en el soporte de una factura generada por el ingreso de un paciente víctima de un accidente de tránsito o un atentado terrorista, bajo cualquiera de las condiciones que la ley contempla.

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 117 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento a Glosas Administrativas de Cuentas SOAT/ECAT		

**Tabla 9. Procedimiento. Respuesta a Glosas Administrativas de Cuentas SOAT y ECAT**

PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
<b>Recepción de la Glosa</b>		<p>1. Recepcionar la glosa en la oficina de Facturación del HUSJ.</p> <p>2. Identificar el facturador que elaboró la factura glosada.</p> <p>2.1. Si el facturador continuo trabajando en el HUSJ, se le radica la factura glosada.</p> <p>2.2. Si el facturador no ya no trabaja para el hospital, radicar la factura al facturador SOAT/ECAT.</p> <p>3. Entregar factura glosada al responsable de solucionarla, con oficio firmado por el Jefe Facturación.</p>	Factura glosada  Oficio de entrega	ERP (Aseguradora o FOSYGA)	Secretaría Facturación  Jefe Facturación
<b>Identificación del motivo de la glosa</b>		<p>3. Recibir la factura glosada</p> <p>4. Identificar el motivo de la glosa</p> <p>4.1. Si la glosa es de carácter medico, se entrega la factura al Jefe de facturación con carta explicando los motivos de la devolución.</p> <p>4.2. Si la glosa es de carácter administrativo, continúa el procedimiento.</p>	Factura glosada  Oficio devolución de Glosa	Secretaría Facturación Facturador responsable	Facturador responsable
<b>Solución de la glosa</b>		<p>5. Solicitar H.C al área de Estadística por medio de tarjeta.</p> <p>6. Verificación de documentos y soportes requeridos en la glosa.</p> <p>6.1 Si los documentos y/o soportes requeridos no se ubican en la H.C, debe solicitarlos en los centros de producción.</p> <p>6.2 Si los documentos y/o soportes requeridos se encuentran en la H.C, debe sacar fotocopia.</p> <p>7. Sellar con sello de fiel copia los soportes solicitados.</p> <p>8. Verificar si el FURIPS está bien diligenciado, si no lo está, debe corregirlo, imprimirlo y firmarlo.</p>	Tarjeta de solicitud de historia clínica  Historia Clínica Paquete SOAT/ECAT  Soporte de servicio  Formato FURIPS	Auxiliar Estadística Facturador responsable	Facturador responsable

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E.</b>		<b>Código:</b>	
	<b>Proceso:</b>	Gestión Financiera	<b>Versión:</b>	01
	<b>Subproceso:</b>	Facturación	<b>Página:</b>	Página 118 de 148
	<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento a Glosas Administrativas de Cuentas SOAT/ECAT		

PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS		RESPONSABLES
			REQUERIMIENTO	PROVEEDOR	
Verificar FURIPS		9. Verificar si el FURIPS está bien diligenciado, si no lo está, debe corregirlo, imprimirlo y firmarlo.	Formato FURIPS	Facturador responsable	Facturador responsable
Entrega de Facturas en la oficina de Radicación de cuentas		<p>10. Radicar la factura en el sistema</p> <p>11. Entregar la factura radicada y aclarar que se trata de una factura glosada, en la oficina de radicación de cuentas.</p> <p>12. Hacer firmar el recibido de la factura por uno de los encargados de radicación.</p> <p>13. Verifica en el sistema que la factura sea cargada a la oficina de radicación de cuentas</p>	Glosa resuelta FURIPS	Facturador responsable	Facturador responsable

Fuente: Elaboración propia



## 6. CONCLUSIONES

- El diagnóstico de la situación de los procedimientos del proceso de Facturación de las cuentas SOAT y FOSYGA, permitió conocer que no existen procedimientos estructurados y formales.
- El diagnóstico realizado permitió a los facturadores identificar la necesidad de desarrollar y estandarizar los procedimientos para la elaboración de las cuentas SOAT y FOSYGA
- Se logró el diseño de procedimientos reales gracias a la colaboración de los involucrados en el desarrollo de estos, de manera que pueda gestionar un proceso de facturación de cuentas SOAT y FOSYGA estandarizado y eficiente.
- Debido a las marcadas y estrictas exigencias legales para el pago de las cuentas SOAT y FOSYGA, además del requerimiento por parte de la gerencia de la empresa AAACPTCONSULTORES LTDA., y consideraciones personales, se definieron los procedimientos necesarios para hacer eficiente el proceso de facturación de las cuentas SOAT y FOSYGA, de manera clara, minuciosa, específica y detallada, con el fin de evitar que el facturador incurra en errores y sea un manual útil, funcional y de consulta permanente.
- La realización de este trabajo de pasantía permitió un acercamiento a la realidad que se enfrenta como profesional, con las ventajas y dificultades que ello comporta, por lo que se convirtió en una experiencia enriquecedora y útil para la vida personal y profesional.
- La aplicación del trabajo permitió enfrentarse a la realidad que se llega a vivir en las empresas y las limitaciones consideradas en el inicio de este trabajo, se convierten en problemas que se deben aprender a manejar con el fin de lograr resultados eficientes.
- La capacitación permanente del personal en cualquier área es muy importante, más aun en una en la que los cambios en los requisitos y normas legales son determinantes; es por esto que capacitar el personal del área de facturación en temas relacionados con cuentas SOAT/ECAT debe ser una medida preventiva a



implementar por la organización, ante la posibilidad de devoluciones de facturas por glosas administrativas o rechazo de cuentas.

- El desarrollo del manual de procedimientos para la facturación de las cuentas SOAT y FOSYGA, para el Hospital Universitario San José de Popayán ESE., al desarrollarse en equipo con los involucrados permitió alcanzar los resultados esperados.
- El diseño y elaboración del manual de procedimientos para la facturación de las cuentas SOAT y FOSYGA se convierte en un valor agregado importante que la Empresa AACPT CONSULTORES LTDA., presenta al Hospital Universitario San José de Popayán, con el fin de mejorar el desarrollo del proceso de facturación de dichas cuentas, además de facilitar y optimizar procesos posteriores como el de recaudo de cartera y con ello lograr directamente un impacto positivo en las finanzas de ambas organizaciones.
- El manual de procedimientos desarrollado para la facturación de las cuentas SOAT y FOSYGA, se realizó con el fin de que se convierta en un manual adaptable a las otras IPS's para las que la empresa AACPT CONSULTORES LTDA., trabaje, con el fin de generar valor al trabajo que dicha empresa realiza en ellas.
- La adopción del manual de procedimientos desarrollado en este trabajo será un medio de integración y orientación al personal nuevo y facilitará la comprensión y manejo de los rigurosos procedimientos de facturación de las cuentas SOAT y FOSYGA.
- Es necesario implementar el procedimiento de selección y vinculación de personal diseñado en este trabajo, en el Hospital Universitario San José de Popayán, con el fin de vincular personal idóneo para el cargo de facturador y evitar pérdidas para ambas organizaciones, generadas por el permanente cambio en dicho personal y las desventajas que ello genera.
- Es importante para las organizaciones vincular personal idóneo para los cargos, pues ello crea valor para la organización, de manera que la experiencia en los empleados disminuye el impacto negativo de la vinculación, adaptación y capacitación de personal, que se manifiesta en la posibilidad de ocurrencia de errores por parte del personal nuevo al inicio de su vida laboral en la organización y la inversión de tiempo y dinero en dicho proceso.





- La adopción del manual de procedimientos desarrollado en este trabajo atenuará el impacto negativo que se genera en la elaboración del riguroso proceso de facturación de cuentas SOAT y FOSYGA.
- La aplicación de encuestas de opinión a los pacientes SOAT/ECAT, no fue considerada útil por los directivos del área de facturación, debido a la inconformidad permanente que los usuarios manifiestan por la complicada y exigente tramitología que no depende del HUSJ, sino de la normatividad que rige el sistema de pago de dichas cuentas.
- Las encuestas escritas como método para obtener la información, no resulto tan eficiente, porque los encuestados omitieron información que se logro adquirir por los otros métodos aplicados, como la observación directa, las charlas y entrevistas informales con cada uno de ellos.



## 7. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones incluidas obedecen a la necesidad de implementar mejoras en áreas diferentes a facturación, pues el desempeño inadecuado de estas termina por afectar el cumplimiento de los requisitos legales para la presentación de las facturas, o dilatando el tiempo en su elaboración; es por ello que además de la implementación formal de los manuales de procedimientos del área de facturación de las cuentas SOAT/ECAT, se sugiere lo siguiente:

- Capacitar y concientizar al personal médico (médicos generales y especialistas, bacteriólogos, etc.) de los diferentes servicios que ofrece el HUSJ, sobre la necesidad de diligenciar completa y correctamente todos los formatos clínicos, en especial el formato de ingreso, la lectura de exámenes y la EPICRISIS, esta última, según la resolución 3374 de 2000, ya que es una de las principales causales de glosa médica y en muchos casos del no pago de los servicios causados en la factura.
- Llevar un mayor control de la Historia Clínica, de modo que se asegure la inclusión de todos los soportes de los procedimientos que se realicen al paciente, durante las diferentes estancias en el HUSJ y que además se asegure el orden cronológico de los soportes, de manera que se evite incurrir en la inclusión de soportes de procedimientos de fechas incorrectas, ya que la demora o la no inclusión de ellos por pérdida o por demora en la historia clínica, genera retrasos en la facturación, o facturas incompletas que en el tiempo ocasionan glosas o la pérdida del dinero por causa de la inexistencia de pruebas que soporten la práctica del procedimientos, exámenes, atención médica o suministro de medicamentos.
- Actualizar y completar la base de datos de todos los médicos generales y especialistas que laboran en el HUSJ, debido a que dicha base alimenta el formato del FURIPS, en el que se deben incluir los datos completos del médico tratante de cada paciente, por lo que datos incompletos generan una inconsistencia en el diligenciamiento del formulario que es causal de devolución de la cuenta por parte de la ERP.
- Diseñar instrumentos que apoyen a los facturadores cuando la documentación a los pacientes no es entregada al momento de solicitarla, bien sea por negación o imposibilidad (N.N), lo cual hace que la presentación de la factura de acuerdo a los requisitos se haga imposible o complicada.



- Realizar por lo menos una capacitación anual a los facturadores, sobre el tema y el manejo de las cuentas SOAT/ECAT, debido a los cambios o modificaciones legales que dicha norma llegue a presentar, o en caso de no ser modificada, para recordarles y actualizar los topes, puesto que cambia su valor en pesos, por su determinación como cantidad de salarios mínimos, valor que cambia anualmente, todo lo anterior como medida preventiva, para evitar glosas de facturas por no agotamiento de topes o cambios en la norma.



## GLOSARIO

**Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud – RIPS -<sup>39</sup>:** *Es el conjunto de datos mínimos y básicos que el Sistema General de Seguridad Social en Salud requiere para los procesos de dirección, regulación y control, y como soporte de la venta de servicio, cuya denominación, estructura y características se ha unificado y estandarizado para todas las entidades a que hace referencia el artículo segundo de la presente Resolución. Los datos de este registro se refieren a la identificación del prestador del servicio de salud, del usuario que lo recibe, de la prestación del servicio propiamente dicho y del motivo que originó su prestación: diagnóstico y causa externa.*

*El Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud -RIPS- está conformado por tres clases de datos:*

- *De identificación*
- *Del servicio de salud propiamente dicho*
- *Del motivo que originó su prestación*

*Los datos de identificación son los de la entidad administradora del plan de beneficios, los del prestador del servicio y los de la transacción, reportados en una factura de venta de servicios.*

*Los datos del Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud – RIPS -, son los relacionados con las consultas los procedimientos, el servicio de urgencia, de hospitalización y de medicamentos, las características de dichos datos y los valores para cada uno de ellos.*

*Los datos de consulta son aplicables a todo tipo de consulta, programada o de urgencia, médica general y especializada, odontológica general y especializada y las realizadas por otros profesionales de la salud.*

*Los datos de procedimientos son aplicables a todos ellos, trátase de procedimientos diagnósticos o terapéuticos, de detección temprana o de protección específica.*

---

<sup>39</sup> República de Colombia. Ministerio de Salud. Resolución número 3374 de 2000. Artículo 1.



*Los datos de hospitalización son los generados cuando haya lugar a ella, cualquiera sea el motivo que la origine, e incluye las consultas, procedimientos y estancias. La transferencia de dichos datos se hará en archivos separados.*

*Los datos correspondientes a la prestación individual de servicios de salud de urgencia, incluye las consultas, procedimientos y estancia en observación. La transferencia de dichos datos se hará en archivos separados.*

*Los datos de recién nacidos corresponden individualmente a los de las condiciones y características al nacer de uno o más niños o niñas.*

*Los datos de medicamentos están relacionados con la denominación y forma farmacológica de éstos.*

**EPICRISIS<sup>40</sup>:** *Es el resumen de la historia clínica del paciente que ha recibido servicios de urgencia con observación o de hospitalización, con los contenidos y características que se definen en el anexo técnico de esta Resolución.*

**Accidente de tránsito<sup>41</sup>.** *Se entiende por accidente de tránsito el suceso ocasionado o en el que haya intervenido al menos un vehículo automotor en movimiento, en una vía pública o privada con acceso al público, destinada al tránsito de vehículos, personas y/o animales, y que como consecuencia de su circulación o tránsito, o que por violación de un precepto legal o reglamentario de tránsito, cause daño en la integridad física de las personas. No se entiende como accidente de tránsito aquel producido por la participación del vehículo en actividades o competencias deportivas, por lo cual los daños causados a las personas en tales eventos serán asegurados y cubiertos por una póliza independiente.*

**Automotores<sup>42</sup>.** *Se entiende por vehículo automotor todo aparato provisto de un motor propulsor, destinado a circular por el suelo para el transporte de personas o de bienes, incluyendo cualquier elemento montado sobre ruedas que le sea acoplado. No quedan comprendidos dentro de esta definición:*

- a) Los vehículos que circulan sobre rieles;*
- b) Los vehículos agrícolas e industriales siempre y cuando no circulen por vías o lugares públicos por sus propios medios.*

<sup>40</sup> República de Colombia. Ministerio de Salud. Resolución número 3374 de 2000. Artículo 1

<sup>41</sup> República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución número 3990 de 2007. Capítulo 1, artículo 1.

<sup>42</sup> República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. *Loc. Cit.*



**Beneficiario**<sup>43</sup>. Es la persona natural o jurídica que acredite su derecho para obtener el pago de la indemnización, de acuerdo con las coberturas otorgadas en la póliza o establecidas en la ley, así:

a) *Servicios médico-quirúrgicos: La Institución Prestadora de Servicios de Salud, IPS, habilitada, que hubiere prestado los servicios de atención de urgencias, hospitalización, suministro de material médico-quirúrgico, osteosíntesis, órtesis y prótesis, suministro de medicamentos, tratamientos y procedimientos quirúrgicos, servicios de diagnóstico y servicios de rehabilitación. Igualmente podrán ser beneficiarias las IPS que suministren la atención inicial de urgencias, quienes deberán remitir al paciente a la IPS más cercana habilitada para el nivel de complejidad requerido.*

**Centros de Producción:** se refiere a los diferentes tipos de exámenes y procedimientos que se le pueden realizar a los pacientes dentro del hospital, en estos Centros de Producción se deben realizar reportes y soportes en el sistema o físicos de modo que ellos permitan a los facturadores soportar los procedimientos realizados y facturados a cargo de las aseguradoras o FOSYGA.

---

<sup>43</sup> República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución número 3990 de 2007. Capítulo 1, artículo 1.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- DECRETO 3990 DEL 17 DE OCTUBRE DE 2007. Ministerio de la Protección Social. Bogotá D.C – Colombia. 17 de octubre de 2007. 17 páginas.
- Elaboración, aprobación, implantación y mejoramiento continuo de los procesos. Yenni Angélica Conde. Material bibliográfico en la asignatura de Áreas de la Empresa. Programa Administración de Empresas. Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas. Universidad del Cauca.
- Fotocopias: Elaboración, aprobación, implantación y mejoramiento continuo de los procesos. Yenni Angélica Conde. Asignatura de Áreas de la Empresa. Facultad de ciencias Contables Económicas y Administrativas. Universidad del Cauca.
- HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN E.S.E., Manual de Procedimientos. Subproceso de Facturación. Definiciones. Popayán – Colombia. 2009.
- MARTÍNEZ BERMÚDEZ, Rigoberto. Los Manuales de Procedimientos 2ª. Edición. 1997
- MEJÍA GARCÍA, Braulio. Gerencia de Procesos para la Organización y el Control Interno de Empresas de Salud. 4ª Edición. 2003
- ORTIZ. Eladio Zacarías. Así se Investiga, Pasos para hacer una Investigación. Clásicos Roxsil. 2000.
- RESOLUCION 1915 DEL 28 DE MAYO DEL 2008. Ministerio de la Protección Social. Bogotá D.C – Colombia. 17 de octubre de 2007. 17 páginas.
- RODRÍGUEZ GÓMEZ, GREGORIO. GIL FLORES, JAVIER. GARCÍA JIMÉNEZ, EDUARDO. Metodología de la investigación cualitativa. Ediciones Aljibe, Archidona, Málaga, 1996.
- TAYLOR, S. J y BOGDAN, R. (1980) Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona Paidós.



- VARONA SOTELO, Carolina Antonia. Práctica empresarial: Diseño de la Estructura Organizacional, Manuales de Macroprocesos e Indicadores de Gestión Liga Colombiana Contra La Epilepsia – Capitulo Cauca Programa Administración de Empresas. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas. Universidad del Cauca. Popayán- Colombia. 2010. 153 páginas.
- ZUÑIGA, Yudi Patricia. GÓMEZ, Piedad. Pasantía para optar por el título de Administrador de Empresas: Manual de Procesos y Procedimientos para el Área Gerencial Administrativa y Asistencial de la Empresa Social del Estado ESE Suroriente. Programa Administración de Empresas. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas. Universidad del Cauca. Popayán- Colombia. 2010. 99 páginas.





# ANEXOS



## Anexo A. REGLAMENTACIÓN SOAT Y ECAT

Las leyes de la República de Colombia, han dispuesto de varios instrumentos legales, para reglamentar la atención médica de los victimas tanto de accidentes de tránsito como de atentados terroristas y eventos catastróficos, dentro de esta normatividad encontramos las siguientes:

### 1. DECRETO – LEY NUMERO 1281 DE 2002

*“por el cual se expiden las normas que regulan los flujos de caja y la utilización oportuna y eficiente de los recursos del sector salud y su utilización en la prestación”*

*“Artículo 15. Protección de los recursos del FOSYGA<sup>44</sup>. Sin perjuicio de las directrices que impartan el Ministerio de Salud y el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud, corresponde al administrador fiduciario del FOSYGA adoptar todos los mecanismos a su alcance y proponer al Ministerio de Salud y al Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud los que considere indispensables para proteger debidamente los recursos del FOSYGA, con el fin de evitar fraudes y pagos indebidos.*

*En los trámites de cobro o reclamación ante el FOSYGA no se aceptarán intermediarios, salvo los casos de poder debidamente otorgado y reconocido a profesionales del derecho. Los giros o pagos siempre se efectuarán directamente al beneficiario debidamente identificado, localizado y, en lo posible, a través de cuentas a nombre de éstos en entidades vigiladas por el Superintendencia Bancaria.*

*En los trámites de cobro o reclamación ante el FOSYGA sólo se aceptarán fotocopias como soporte, cuando no sea posible aportar el original y la simple fotocopia no genere duda sobre la veracidad de los hechos a ser demostrados con ella.*

*Las compañías de seguros que cuenten con el ramo de seguro obligatorio de accidentes de tránsito, SOAT, reportarán de manera permanente la información requerida por el administrador fiduciario del FOSYGA en los términos y condiciones que establezca el Ministerio de Salud. Igualmente, cuando una reclamación deba ser asumida por la compañía aseguradora y por la subcuenta ECAT del FOSYGA, el administrador fiduciario del FOSYGA tramitará el pago que le corresponda al fondo una vez demostrado el reconocimiento de la parte correspondiente a la aseguradora.”*

### 2. DECRETO 3990 DE 2007

*“Por el cual se reglamenta la Subcuenta del Seguro de Riesgos Catastróficos y Accidentes del Tránsito del Fondo de Solidaridad y Garantía, FOSYGA, se establecen las condiciones*

<sup>44</sup> República de Colombia. Ministerio de Salud. Decreto – Ley número 1281 de 2002. Artículo 15.



*de operación del aseguramiento de los riesgos derivados de daños corporales causados a las personas en accidentes de tránsito, eventos catastróficos y terroristas, las condiciones generales del seguro de daños corporales causados a las personas en accidentes de tránsito, SOAT, y se dictan otras disposiciones. <sup>45</sup>*

Este decreto define los conceptos más importantes para la aplicación de este y define también a los beneficios, coberturas y restricciones tanto para las aseguradoras como para la Subcuenta del Seguro de Riesgos Catastróficos y Accidentes del Tránsito del Fondo de Solidaridad y Garantía, FOSYGA que con este decreto se generan.

## **CAPITULO I**

### *Aspectos Comunes*

**Artículo 1º.** *Definiciones. Para efectos del presente decreto se establecen las siguientes definiciones:*

1. *Accidente de tránsito. Se entiende por accidente de tránsito el suceso ocasionado o en el que haya intervenido al menos un vehículo automotor en movimiento, en una vía pública o privada con acceso al público, destinada al tránsito de vehículos, personas y/o animales, y que como consecuencia de su circulación o tránsito, o que por violación de un precepto legal o reglamentario de tránsito, cause daño en la integridad física de las personas. No se entiende como accidente de tránsito aquel producido por la participación del vehículo en actividades o competencias deportivas, por lo cual los daños causados a las personas en tales eventos serán asegurados y cubiertos por una póliza independiente.*

2. *Automotores. Se entiende por vehículo automotor todo aparato provisto de un motor propulsor, destinado a circular por el suelo para el transporte de personas o de bienes, incluyendo cualquier elemento montado sobre ruedas que le sea acoplado. No quedan comprendidos dentro de esta definición:*

a) *Los vehículos que circulan sobre rieles;*

b) *Los vehículos agrícolas e industriales siempre y cuando no circulen por vías o lugares públicos por sus propios medios.*

3. *Beneficiario. Es la persona natural o jurídica que acredite su derecho para obtener el pago de la indemnización, de acuerdo con las coberturas otorgadas en la póliza o establecidas en la ley, así:*

a) *Servicios médico-quirúrgicos: La Institución Prestadora de Servicios de Salud, IPS, habilitada, que hubiere prestado los servicios de atención de urgencias, hospitalización, suministro de material médico-quirúrgico, osteosíntesis, órtesis y prótesis, suministro de*

<sup>45</sup> República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución número 3990 de 2007. Pág. 1.



*medicamentos, tratamientos y procedimientos quirúrgicos, servicios de diagnóstico y servicios de rehabilitación.*

*Igualmente podrán ser beneficiarias las IPS que suministren la atención inicial de urgencias, quienes deberán remitir al paciente a la IPS más cercana habilitada para el nivel de complejidad requerido;*

*4. Catástrofes de origen natural. Se consideran catástrofes de origen natural aquellos cambios en el medio ambiente físico, identificables en el tiempo y en el espacio, que producen perjuicios masivos e indiscriminados en la población y afectan de manera colectiva a una comunidad, tales como sismos, maremotos, erupciones volcánicas, deslizamientos de tierra, inundaciones y avalanchas.*

*5. Eventos terroristas. Para efectos del presente decreto se consideran eventos terroristas los provocados con bombas u otros artefactos explosivos, los causados por ataques terroristas a municipios así como las masacres terroristas, que generen a personas de la población civil, la muerte o deterioro en su integridad personal.*

*7. Otros eventos expresamente aprobados por el Consejo*

*Nacional de Seguridad Social en Salud o la autoridad que lo sustituya. Aquellos eventos, que tengan origen natural o sean provocados por el hombre en forma accidental o voluntaria, cuya magnitud supere la capacidad de adaptación de la comunidad en la que se produce y que la afecten en forma masiva e indiscriminada, generando la necesidad de ayuda externa. Estos eventos deberán ser declarados como tales por el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud o la autoridad que lo sustituya.*

*8. Servicios médico-quirúrgicos. Se entienden por servicios médico-quirúrgicos todos aquellos servicios prestados por una Institución Prestadora de Servicios de Salud habilitada para prestar el servicio específico de que se trate, destinados a lograr la estabilización del paciente, el tratamiento de las patologías resultantes de manera directa del accidente de tránsito o del evento terrorista o catastrófico y a la rehabilitación de las secuelas producidas. Igualmente se entienden los servicios suministrados por una IPS respecto de la atención inicial de urgencias.*

*La remisión de un paciente a una IPS que no cuente con el nivel de complejidad necesario para suministrar la atención médico-quirúrgica, no generará derecho a reclamación, con excepción de lo relativo a la atención inicial de urgencias.*

*Sólo podrá efectuarse remisión de pacientes a la red de otro municipio en aquellos casos en los cuales se trate de la red más cercana posible o cuando quiera que en el municipio en que ocurrió el evento no se cuente con el nivel de complejidad requerido.*

*9. Víctima. Se entiende por víctima, la persona que ha sufrido daño en su integridad física como consecuencia directa de un accidente de tránsito, un evento terrorista o una catástrofe natural.*

**Artículo 2º. Beneficios.** *Las personas que sufran daños corporales causados en accidentes de tránsito ocurridos dentro del territorio nacional, tendrán derecho a los*



*servicios y prestaciones establecidos en el artículo 193 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y demás normas que lo adicionen o modifiquen, bien sea con cargo a la entidad aseguradora que hubiere expedido el SOAT, respecto de los daños causados por el vehículo automotor asegurado y descrito en la carátula de la póliza, o con cargo a la Subcuenta ECAT del FOSYGA, para las víctimas de accidentes de tránsito de vehículos no asegurados o no identificados; también con cargo a la subcuenta ECAT contarán con dicho derecho las víctimas de eventos terroristas y catastróficos, así:*

*1. Servicios médico-quirúrgicos. En el caso de accidentes de tránsito la compañía de seguros y la subcuenta ECAT de FOSYGA, en los casos de vehículos no asegurados o no identificados, reconocerán una indemnización máxima de quinientos (500) salarios mínimos legales diarios vigentes en el momento de la ocurrencia del accidente. En caso de víctimas politraumatizadas o que requieran servicios de rehabilitación, una vez agotado el límite de cobertura anterior, la subcuenta ECAT del FOSYGA asumirá, por una sola vez, una reclamación adicional, previa acreditación del agotamiento de la cobertura inicial, por los excedentes de los gastos anotados, hasta por un valor máximo equivalente a trescientos (300) salarios mínimos diarios legales vigentes en el momento del accidente, previa presentación de la correspondiente reclamación.*

*Tratándose de víctimas de eventos terroristas o catástrofes naturales, el valor de la indemnización será hasta por ochocientos (800) salarios mínimos legales diarios vigentes en el momento de la ocurrencia del evento. Sin embargo, la entidad administradora del FOSYGA está en la obligación de contratar un seguro para garantizar una cobertura superior a la anotada en el inciso anterior a las víctimas que requieran asistencia por encima de dicho tope, o constituir una reserva especial para cubrir estas eventualidades. Tales servicios comprenden:*

- a) Atención inicial de urgencias y atención de urgencias;*
- b) Hospitalización;*
- c) Suministro de material médico-quirúrgico, osteosíntesis, órtesis y prótesis;*
- d) Suministro de medicamentos;*
- e) Tratamientos y procedimientos quirúrgicos;*
- f) Servicios de diagnóstico;*

*g) Rehabilitación, por una duración máxima de seis (6) meses, salvo lo previsto en el presente decreto respecto del suministro de prótesis. Las cuentas de atención de los servicios médico-quirúrgicos en el caso de los accidentes de tránsito, que excedan el tope adicional de trescientos (300) salarios mínimos diarios vigentes, serán asumidos por la Entidad Promotora de Salud del régimen contributivo o del régimen subsidiado en los términos de su respectivo plan de beneficios a la cual está afiliada la persona o por las Administradoras de Riesgos Profesionales cuando se trate de accidentes de tránsito, calificados como accidentes de trabajo.*



*Cuando se trate de la población pobre, no cubierta con subsidios a la demanda, una vez superados los topes, tendrá derecho a la atención en salud en instituciones prestadoras de servicios públicas o privadas que tengan contrato con la entidad territorial para la prestación de los servicios de salud para esta población. En este caso, el usuario deberá cancelar la cuota de recuperación de conformidad con las normas vigentes.*

*Si la víctima cuenta con un Plan Adicional de Salud, podrá elegir libremente ser atendido con cargo a dicho plan o a la póliza SOAT o a la Subcuenta ECAT del FOSYGA, según corresponda. En caso de que escoja el pago con cargo al contrato de medicina prepagada, al contrato de seguro de salud o al plan complementario de salud, ni la víctima, ni la entidad que hubiere prestado los servicios u otorgado la cobertura podrá repetir contra la Subcuenta ECAT por el monto de los servicios prestados, salvo en aquellos servicios que se requieran y que no cubran los planes voluntarios.*

*5. Indemnización por gastos de transporte y movilización de las víctimas al centro asistencial. Este amparo comprende los gastos de transporte y movilización de víctimas desde el sitio de ocurrencia del accidente de tránsito o del evento terrorista o catastrófico a la primera Institución Prestadora de Servicios de Salud, IPS, a donde sea llevada la víctima para efectos de su estabilización, que, de acuerdo con la red definida por la Dirección Territorial de Salud correspondiente, deberá ser, respecto de quienes pueden acceder a esta información, la más cercana al lugar del accidente de conformidad con los servicios de la red de urgencias de cada municipio.*

*Se reconocerá una indemnización equivalente a los costos del transporte suministrado, hasta un máximo de diez (10) salarios mínimos legales diarios vigentes al momento de la ocurrencia del accidente o del evento, en consideración a las características del vehículo y teniendo en cuenta si se trata de transporte rural o urbano, de conformidad con las tarifas que se adopten en el manual tarifario del SOAT para el efecto.*

*Parágrafo 1°. El monto de estas coberturas se entiende fijado para cada víctima; por lo tanto, se aplicará con prescindencia del número de víctimas resultantes de un mismo accidente, con excepción de lo previsto para gastos de transporte, que se reconocerá en atención a la capacidad del medio de transporte para movilizar en las debidas condiciones a las víctimas.*

**Artículo 4°. Reclamación.** *Las personas naturales o jurídicas que consideren tener derecho a las prestaciones amparadas, deberán acreditar la ocurrencia del suceso y su cuantía, para lo cual podrán utilizar cualquiera de los medios probatorios señalados en la ley, siempre que sean conducentes, pertinentes e idóneos para demostrar efectivamente los hechos a los que se refiere; dicha reclamación estará conformada por los formularios adoptados por el Ministerio de la Protección Social, acompañados de los documentos correspondientes a cada cobertura, en original o copia auténtica, según el caso, así:*



*1. Acreditación de la condición de víctima: Las reclamaciones que se presenten por eventos terroristas o catastróficos, deberán acompañarse, según el caso, de la prueba de la condición de víctima, así:*

*a) Eventos catastróficos. Certificación expedida por la autoridad competente de que la víctima hace parte del censo elaborado por los Comités Locales y/o Regionales de Emergencias a los que se refiere el Decreto 919 de 1989, o normas que la modifiquen o deroguen, por tratarse de una persona afectada directamente por el evento.*

*Los Comités antes mencionados deberán elaborar el citado censo dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la catástrofe y obtener la refrendación del mismo por parte del Director Territorial de Salud de la zona de influencia del desastre o por el Coordinador de Emergencias y Desastres de la Dirección Territorial de Salud correspondiente, debidamente posesionado, delegado por el jefe de la Dirección para el efecto. En ausencia de tales Direcciones, de la máxima autoridad local de salud de la zona de influencia del hecho de que se trate y remitir copia al FOSYGA. Dicho censo deberá contener como mínimo el nombre e identificación de la víctima y las circunstancias de modo, tiempo y lugar del evento al que se refiere;*

*b) Eventos terroristas. Certificación expedida por una de las siguientes autoridades: el Alcalde del respectivo municipio o distrito, la Personería Municipal o Distrital o quien haga sus veces, en su ausencia, las autoridades correspondientes de la Policía Nacional o del Ejército o, en últimas, la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo y la Dirección General Unidad Administrativa Especial para los Derechos Humanos del Ministerio del Interior y de Justicia, respecto de que la persona ha sufrido las consecuencias de alguno de los eventos señalados en el numeral 5 del artículo 1° del presente decreto.*

*El Alcalde o la Personería del respectivo municipio o distrito deberán elaborar un censo dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la ocurrencia del evento terrorista, que contenga como mínimo el nombre e identificación de la víctima y las circunstancias de modo, tiempo y lugar del evento al que se refiere y remitir copia al FOSYGA.*

*2. Servicios médico-quirúrgicos:*

*a) Original del certificado de atención médica de acuerdo con el formato que para el afecto adopte el Ministerio de la Protección Social, que debe incluir cuando menos los nombres y documento de identificación tanto de la víctima como del médico tratante, fecha de nacimiento de la víctima, fecha y hora de atención, y descripción de los hallazgos clínicos por medio de los cuales el médico que atendió la urgencia dedujo que la causa de los daños sufridos por la persona fue un accidente de tránsito, un evento catastrófico o terrorista. Esta última constancia deberá siempre estar suscrita por el médico tratante y, para los accidentes de tránsito, se acompañará de certificación expedida por la autoridad de tránsito o policía competente o en su defecto fotocopia del*



*croquis del accidente, expedida por la autoridad de tránsito o la correspondiente denuncia de la ocurrencia del evento ante las autoridades competentes;*

*b) Copia original de la denuncia penal de ocurrencia del accidente de tránsito presentada por cualquier persona ante autoridad competente, cuando el hecho haya sido ocasionado voluntariamente o por manipulación criminal y sea posible la identificación del responsable;*

*c) Original de la factura emitida por la IPS en la que consten los servicios prestados, en la cual obren discriminados los conceptos cobrados y la tarifa correspondiente de conformidad con la prevista en el Decreto 2423 de 1996 o normas que lo sustituyan o modifiquen, la factura incluirá aquellos servicios prestados por otra IPS, en virtud de la utilización de los esquemas de referencia y contrarreferencia, los cuales se soportarán con la constancia de pago de los mismos por parte de la IPS que está facturando a la aseguradora o a la subcuenta ECAT de FOSYGA. Tratándose de la cobertura adicional por cuenta de la Subcuenta ECAT de FOSYGA, para víctimas politraumatizadas o que requieran servicios de rehabilitación, la factura será fotocopia auténtica y se acompañará de certificación sobre el agotamiento de la cobertura del SOAT.*

*Las reclamaciones presentadas por la IPS a la Subcuenta ECAT del FOSYGA, cuyo monto respecto de cada víctima resulte inferior a un cuarto de salario mínimo legal mensual vigente, se tramitarán de manera conjunta, por períodos mensuales, en el formato que se adopte para el efecto.*

### **3. RESOLUCIÓN 3374 DEL 2000**

*“Por la cual se reglamentan los datos básicos que deben reportar los prestadores de servicios de salud y las entidades administradoras de planes de beneficios sobre los servicios de salud prestados.”*

Determina las generalidades en donde define algunos conceptos importantes manejados por las IPS y el ámbito de aplicación de la misma, así como determina aspectos importantes a tener en cuenta para la presentación de las cuentas SOAT y ECAT, como lo son los requisitos mínimos que debe tener las EPICRISIS, presentados en el anexo técnico número dos de dicha resolución. Expuestos a continuación.

#### **ANEXO TECNICO No. 2**

#### **ESPECIFICACION DE DATOS PARA LA EPICRISIS<sup>46</sup>**

*El resumen de historia clínica o EPICRISIS, como soporte de la factura de venta de servicios de salud definida en la presente resolución, debe contener los siguientes datos*

<sup>46</sup> República de Colombia. Ministerio de Salud. Resolución número 3374 de 2000. Anexo técnico No. 2





*mínimos, sin perjuicio de los adicionales que los prestadores de servicios de salud decidan registrar.*

*Si dentro de la práctica actual de los prestadores, la estructura y formato de EPICRISIS ya contiene los datos aquí definidos podrán anexar el formato ya adoptado, en su totalidad.*

### **Datos mínimos:**

#### **De identificación**

- *Nombres y apellidos*
- *Tipo y número de identificación y/o número de historia clínica*
- *Edad*
- *Sexo*
- *Servicio de ingreso*
- *Fecha y hora de ingreso*
- *Servicio de egreso*
- *Fecha y hora de egreso*

#### **Del ingreso**

- *Motivo de la solicitud del servicio (percepción del usuario)*
- *Estado general al ingreso (especialmente cuando sea una urgencia)*
- *Enfermedad actual*
- *Antecedentes*
- *Revisión por sistemas, relacionada con el motivo que originó el servicio*
- *Hallazgos del examen físico*
- *Resolución 1915 del 28 de mayo de 2008 por medio de la cual se adopta el formulario FURIPS y exige el diligenciamiento completo de este por parte de las empresas prestadoras de los servicios de salud y además reglamenta la presentación de la certificación*
- *Diagnóstico: incluir los presuntivos, confirmados y relacionados*
- *Conducta: incluye la solicitud de procedimientos diagnósticos y el plan de manejo terapéutico*

#### **De la evolución**

- *Cambios en el estado del paciente que conlleven a modificar la conducta o el manejo*
- *(Se deben incluir complicaciones, accidentes u otro eventos adversos que haya surgido durante la estancia en el servicio de urgencia o de hospitalización)*
- *Resultados de procedimientos diagnósticos, que justifiquen los cambios en el manejo o en el diagnóstico*



- *Justificación de indicaciones terapéuticas cuando éstas lo ameriten*

### **Del egreso**

- *Diagnósticos presuntivos, principales y relacionados confirmados*
- *Condiciones generales a la salida del paciente que incluya incapacidad funcional si la hubiere*
- *Plan de manejo ambulatorio*

### **Del médico que elaboró la EPICRISIS**

- *Nombres y apellidos legibles*
- *Firma*
- *Número del registro*

## **4. RESOLUCIÓN 1915 DE 2008**

*“Por la cual se adoptan los formularios para reclamar las indemnizaciones derivadas de los amparos de que trata el Decreto 3990 de 2007 y se dictan otras disposiciones”*

Esta resolución determina aspectos de suma importancia, para la presentación de las cuentas SOAT y ECAT en sus capítulos.

**Artículo Primero: Adopción de los formularios.** *Para efecto de las reclamaciones de que trata el Decreto 3990 de 2007, adóptense los formularios que se señalan a continuación, los cuales hacen parte integral de la presente resolución:*

*1. Formulario Único de Reclamación por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, en atención a los servicios prestados a víctimas de accidentes de tránsito y eventos terroristas o catastróficos –FURIPS-.*

**Artículo Segundo: Diligenciamiento de los Formularios.** Este artículo determina la forma de diligenciar los formularios exigidos para presentar las reclamaciones, además define que *“Para la acreditación del certificado de atención médica por parte de los prestadores de servicios de salud, se deberá anexar la EPICRISIS con los datos definidos en la Resolución 3374 de 2000 o la norma que la modifique, adicione o sustituya; además el médico o profesional de la salud que la suscriba, deberá certificar en este documento que por los hallazgos clínicos se deduce que la causa de los daños sufridos por la persona fue un accidente de tránsito, un evento catastrófico o terrorista, según corresponda conforme a lo previsto en el Decreto 3990 de 2007.”*

**Artículo Tercero: “Implementación de los Formularios.** *Los formularios físicos FURIPS, FURPEN, FURPRO, FURTRAN y FURCEN que se adoptan en la presente Resolución, se recibirán por parte del pagador de la reclamación, acompañados de sus respectivos soportes, excepto el anexo técnico a que se refiere el artículo siguiente, a*



*partir del mes siguiente a la publicación de la presente resolución, hasta el 31 de agosto de 2008.”*

**Artículo Cuarto: “Presentación de los formularios.** *Los formularios adoptados en el artículo 1º de la presente Resolución deberán presentarse a partir del 1 de septiembre de 2008, en medio físico y magnético, este último en el anexo técnico, que para el efecto defina la Dirección General de Planeación y Análisis de Política del Ministerio de la Protección Social.”*

*...”PARÁGRAFO 3º A partir del 1 de septiembre de 2008 y en el evento de no cumplir con el completo diligenciamiento de los formularios adoptados en la presente resolución así como de los anexos técnicos y la presentación de todos los soportes, las solicitudes serán devueltas a la entidad o persona natural reclamante. En estos casos la devolución por parte del administrador fiduciario de los recursos del FOSYGA se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación de la reclamación.*

**PARÁGRAFO 4º** *De acuerdo con la estructura de los anexos técnicos adoptados para la presentación de reclamaciones por parte de los prestadores de los servicios de salud y demás entidades habilitadas, se permitirá la presentación en un solo archivo, de la totalidad de los formularios de reclamaciones por los servicios médico quirúrgicos farmacéuticos y hospitalarios prestados en el mes anterior a la presentación.*

**ARTÍCULO QUINTO. Reclamaciones menores o iguales a un cuarto de salario mínimo legal vigente.** *A partir del 1 de Septiembre de 2008, las reclamaciones de las que trata el artículo 14 del Decreto 1281 de 2002 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, tales como consultas ambulatorias, servicios odontológicos ambulatorios, exámenes de laboratorio, imágenes y otras ayudas de diagnóstico ambulatorios, procedimientos terapéuticos ambulatorios, medicamentos de uso ambulatorio, insumos y atención inicial de urgencias dentro de las coberturas que pueden ser recobradas con cargo a la subcuenta ECAT, serán presentadas por los prestadores de servicios de salud y demás entidades habilitadas, en el Formulario Único de Reclamaciones de los Prestadores de Servicios de Salud –FURIPS junto con su anexo técnico. En estos casos el soporte de la reclamación será el comprobante del servicio recibido por parte del usuario en la factura o cuenta de cobro o en el formulario que la entidad diseñe para tal efecto, además de los requisitos estipulados en el artículo 4º del Decreto 3990 de 2008 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.*

**ARTÍCULO SEXTO. Término para radicar las solicitudes de reclamación.** *A partir del 1 de Septiembre de 2008, los prestadores de servicios de salud deberán presentar las reclamaciones dentro de los quince (15) primeros días calendario de cada mes.*

*En los casos en que una reclamación presente devolución por glosa o pago parcial, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y demás entidades, tendrán un término de 1 mes para la presentación ante el FOSYGA, de la aclaración de la glosa de la reclamación presentada inicialmente. La IPS en la presentación ante el FOSYGA de la*



*aclaración de la glosa deberá hacer referencia al radicado inicialmente asignado y el FOSYGA revisará con prioridad estas reclamaciones.*

*De no asociar la aclaración de la glosa al número anterior de radicación y como consecuencia de esto inducir a un error en el trámite de la reclamación; una vez detectado cada caso el administrador fiduciario de los recursos del FOSYGA pondrá en conocimiento de las entidades de control y vigilancia del sector para lo de su competencia.”*

*...” **ARTÍCULO SÉPTIMO.** Para cualquier trámite de reclamación ante el FOSYGA, las entidades y personas naturales deben allegar los documentos originales que acreditan la calidad de la víctima y el evento sobre el cual realiza la reclamación. Conforme lo señala el artículo 15 del Decreto – Ley 1281 de 2002 será válida la presentación de las copias de los documentos cuando no sea posible aportar el original y no genere duda sobre la veracidad de los hechos a ser demostrados con ella.*

***ARTICULO OCTAVO.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, una vez sean difundidos los formatos correspondientes para lo cual se define un plazo de un (1) mes.”*

## **5. CIRCULAR 036 DEL 3 DE JULIO DE 2008**

Circular por medio de la cual el Ministerio de la Protección Social en desarrollo de las competencias consagradas en la ley 100 de 1993 y el decreto 3990 de 2007, se permite impartir instrucciones en relación con la presentación de las reclamaciones radicadas en los formularios anteriores a los adoptados en la Resolución 1915 de 2008, ante el Administrador Fiduciario, auditadas y devueltas por este, con estado No Aprobado.



## **Anexo B. Formato de Entrevista**

### **AUDITORIA DEL SERVICIO SOAT Y ECAT HOSPITAL SAN JOSE - AAACPTCONSULTORES FORMATO DE ENTREVISTA**

#### **LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS DEL SOAT Y FOSYGA EN EL AREA FACTURACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN**

##### **Objetivo general:**

Obtener información, que permita realizar el levantamiento documental del proceso de gestión de las cuentas del SOAT y FOSYGA en el área de facturación del Hospital Universitario San José de Popayán.

##### **Objetivos Específicos:**

1. Identificar si el personal del área de facturación cumplía con el perfil del cargo que desempeña previo a su ingreso.
2. Conocer si se realizó procesos de reclutamiento y/o selección de personal, capacitación y entrenamiento adecuados.
3. Conocer la manera como se están realizando los procedimientos
4. Determinar qué pasos o actividades dentro de los procedimientos que son innecesarios.
5. Determinar qué pasos o actividades dentro de los procedimientos no son realizados que son necesarios.
6. Determinar la satisfacción de los clientes internos con la actual forma de realizar los procedimientos.
7. Identificar los requerimientos (inputs) para cada procedimiento y cargo.
8. Identificar los resultados de cada procedimiento.



**AUDITORIA DEL SERVICIO SOAT Y ECAT  
HOSPITAL SAN JOSE - AAACPTCONSULTORES  
FORMATO DE ENTREVISTA  
LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS  
DEL SOAT Y FOSYGA EN EL AREA FACTURACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO  
SAN JOSÉ DE POPAYÁN**

**DATOS DEL ENTREVISTADO**

**Nombre:**

**Cargo:**

**Teléfono:**

**e-mail:**

Como estudiante de opción de grado (pasantía) de Administración de Empresas de la Universidad del Cauca es mi deseo aplicar la encuesta que se presenta a continuación, para determinar los aspectos administrativos que dificultan el desarrollo del proceso de facturación de cuentas SOAT y ECAT, con el fin de analizarlos y buscar alternativas de solución.

Su respuesta será valiosa y permitirá mejorar el proceso ya mencionado. Gracias por su sinceridad y colaboración.

**CUESTIONARIO**

1. ¿Tenía usted algún conocimiento previo sobre el proceso de facturación al iniciar sus actividades laborales en el HUSJ?

SI  NO

Si su respuesta anterior fue afirmativa continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario pase a la pregunta tres (3)



2. De las siguientes opciones, escoja la forma por medio de la cual adquirió los conocimientos sobre **el proceso de facturación**, previo a su ingreso a la institución.

Cursos  Experiencia en otras instituciones

Otra  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

3. El proceso de entrenamiento y capacitación que le ofreció el HUSJ, le precio:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Por qué?

---

---

---

---

4. ¿Considera usted que se debe realizársele modificaciones al proceso de entrenamiento para el cargo de facturador?

SI  NO

¿Cuáles?

---

---

---

---

5. ¿Conoce usted la descripción de su trabajo y cada una de las funciones y actividades que debe cumplir?

SI  NO



6. Realice un listado de los procedimientos que debe realizar en su puesto de trabajo y las actividades que comprenden cada uno de estos procedimientos en secuencia cronológica (si es necesario use una hoja adicional)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

7. ¿Qué procedimientos o actividades de las que actualmente realiza considera usted innecesarias?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

8. ¿Qué actividades que no realice en su puesto de trabajo, considera usted deberían adicionarse?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

9. ¿Qué sucedería si deja usted de cumplir con sus actividades?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---







13. De las siguientes opciones, seleccione cual o cuales han sido las principales causas de los errores cometidos en el proceso de facturación a su cargo.

- Desconocimiento del procedimiento
- Deficiencias en las entradas o requerimientos por parte de compañeros de trabajo (facturación)
- Deficiencias en las entradas o requerimientos por parte de los centros de producción
- Deficiencias en las entradas o requerimientos, exigidos por usted a los pacientes
- Negación por parte de los pacientes en el cumplimiento de los requisitos
- Problemas en el sistema de facturación
- Otros. ¿Cuáles?

14. ¿Cuáles son los resultados de los procedimientos de facturación SOAT y ECAT?

---

---

---

---

---

---

---

---

15. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar su trabajo?

---

---

---

---

---

---

---

---

¡Gracias por su valiosa colaboración!





PARTE B

REPUBLICA DE COLOMBIA		Resolución 01915 28 MAY 2008	
MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL			
FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD POR SERVICIOS PRESTADOS A VÍCTIMAS DE EVENTOS CATASTRÓFICOS Y ACCIDENTES DE TRANSITO.			
PERSONAS JURÍDICAS - FURIPS			
<b>VI. DATOS DEL CONDUCTOR DEL VEHÍCULO INVOLUCRADO EN EL ACCIDENTE DE TRANSITO</b>			
1er Apellido		2do. Apellido	
1er Nombre		2do. Nombre	
Tipo de Documento	CC CE PA TI RC AS	No. Documento	
Dirección Residencia			
Departamento		Cod.	Teléfono
Municipio Residencia		Cod.	
<b>VII. DATOS DE REMISION</b>			
Tipo Referencia:	Remisión <input type="checkbox"/>	Orden de Servicio <input type="checkbox"/>	
Fecha de Remisión	D D M M A A A A	a las	H H M M
Prestador que remite			
Código de inscripción:			
Profesional que remite		Cargo	
Fecha de Aceptación	D D M M A A A A	a las	H H M M
Prestador que recibe:			
Código de inscripción:			
Profesional que recibe		Cargo	
<b>VIII. AMPARO DE TRANSPORTE Y MOVILIZACIÓN DE LA VÍCTIMA</b>			
Diligenciar únicamente para el transporte desde el sitio del evento hasta la primera IPS (transporte primario) y cuando se realiza en ambulancias de la misma IPS.			
Datos de Vehículo		Placa No.	
Transporto la víctima desde		Hasta	
Tipo de Transporte	Ambulancia Básica <input type="checkbox"/>	Ambulancia Medicalizada <input type="checkbox"/>	Lugar donde recoge la Víctima Zona <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>IX. CERTIFICACION DE LA ATENCIÓN MEDICA DELA VÍCTIMA COMO PRUEBA DEL ACCIDENTE O EVENTO</b>			
Fecha de Ingreso	D D M M A A A A	a las	H H M M
Código Diagnóstico principal de Ingreso		Fecha de egreso	D D M M A A A A a las H H M M
Otro Código Diagnóstico de Ingreso		Código Diagnóstico principal de Egreso	
Otro Código Diagnóstico de ingreso		Otro código Diagnóstico principal de Egreso	
1er Apellido del Médico o Profesional tratante		2do. Apellido del Médico o Profesional tratante	
1er Nombre del Médico o Profesional tratante		2do Nombre del Médico o Profesional tratante	
Tipo Documento	CC CE PA	No. Documento	
Número de Registro Médico			
<b>X. AMPAROS QUE RECLAMA</b>			
	VALOR TOTAL FACTURADO	VALOR RECLAMADO AL FOYGA	
GASTOS MEDICO QUIRURGICOS			
GASTOS DE TRANSPORTE Y MOVILIZACION DE LA VÍCTIMA			
El total facturado y reclamado descrito en este numeral se debe detallar y hacer descripción de las actividades, procedimientos, medicamentos, insumos, suministros y materiales, dentro del anexo técnico número 2.			
<b>XI. DECLARACION DE LA INSTITUCION PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD.</b>			
Como representante legal o Gerente de la Institución Prestadora de Servicios de Salud, declaro bajo la gravedad de juramento que toda la información contenida en este formulario es cierta y podrá ser verificada por la Dirección General de Financiamiento del Ministerio de la Protección Social, por el Administrador Fiduciario del Fondo de Solidaridad y Garantía Fosyga, por la Superintendencia Nacional de Salud o la Contraloría General de la República con la IPS y las aseguradoras, de no ser así, acepto todas las consecuencias legales que produzca esta situación.			
NOMBRE		FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL, GERENTE O SU DELEGADO	