

**CARACTERIZACIÓN**



PROCESO	FACTURACIÓN Y RECAUDO		05GC02-V2
NOMBRE:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	00FR01-V3		

**1. APROBACIÓN**

	CARGO	NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	SUBDIRECTOR DE MERCADEO, VENTAS Y CONTRATOS	JAVIER MENESES	07/06/2017	
APROBÓ	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y GARANTÍA DE LA CALIDAD	VIVIAN CASTAÑEDA SOLANO	08/06/2017	
	GERENTE	JAVIER FERNANDO MANCERA GARCÍA	09/06/2017	

**2. OBJETIVO:**

Ofertar servicios de salud y gestionar la contratación del portafolio aprobado por la institución, gestionando la generación y radicación de la facturación oportunamente, con calidad para disminuir el riesgo de la glosa y aumentar el recaudo que contribuya la sostenibilidad financiera del HUS.

**3. ALCANCE:**

**Desde:** La generación del plan de mercadeo.  
**Hasta:** El recaudo de la cuenta de los servicios prestados por la ESE Hospital Universitario de La Samaritana.  
**Aplicación:** Procesos Asistenciales y Administrativos.

**4. RESPONSABLE:**

Subdirector de mercadeo, ventas y contratos

**5. CARACTERÍSTICAS DE LAS SALIDAS DEL PROCESO**

5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
Entidades Prestadoras de Servicios (EPS), Administradora de Riesgos Laborales (ARL), Empresas Aseguradoras, Entidades responsables de pago (ERP) , paciente y su familia, todos los procesos, Facturación, Farmacia, Financiera, Atención al Usuario, Atención al paciente ambulatorio y Gestión de la Información	Contrato	Según normatividad vigente.
Todos los procesos misionales, Facturación, Farmacia, Financiera, Atención al Usuario, Atención al paciente ambulatorio y Gestión de la Información	Contrato Parametrizado en el sistema de información	Oportuno, claro, pertinente, accesible y actual

**CARACTERIZACIÓN**



<b>PROCESO</b>	<b>FACTURACIÓN Y RECAUDO</b>	
<b>NOMBRE:</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	
<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>00FR01-V3</b>	<b>05GC02-V2</b>


**5. CARACTERÍSTICAS DE LAS SALIDAS DEL PROCESO**

5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
Paciente y su familia, atención al paciente de urgencias, atención al paciente ambulatorio, Entidad Responsable de pago.	Admisión	Accesibilidad, identificación correcta y oportunidad.
Atención al paciente en hospitalización, urgencias, consulta externa, entidad responsable de pago	Autorización	Pertinente, autorización correcta, oportuna y según lo definido contractualmente.
ERP (Entidades responsables de pago), paciente y su familia, todos los procesos.	Factura	Oportuno, pertinente, con cumplimiento de requisitos de ley y según lo definido en acuerdo de voluntades.
Gestión de la información, Entidades Responsables de Pago.	RIPS (registro individual de prestación de servicios)	Oportuno, pertinente, calidad y según normatividad vigente.
Facturación y recaudo, Gestión Financiera.	Radicado	Oportuna, completa, pertinente, según acuerdo de voluntades y normatividad vigente.
ERP, Facturación y recaudo, Todos los procesos asistenciales y procesos administrativos.	Respuesta de glosa y ratificación	Según acuerdo de voluntades y normatividad vigente.
ERP, Gestión de la información, contratos, Jurídica, Gestión Financiera.	Recaudo de los servicios prestados en salud	Oportuno, eficaz, eficiente y normatividad vigente.
E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana y el contratante (Entidades Prestadoras de Servicios (EPS), Administradora de Riesgos Laborales (ARL), Empresas Aseguradoras, Entidades responsables de pago (ERP)).	Contrato liquidado	Según acuerdo de voluntades y normatividad vigente.

**6. CARACTERÍSTICAS DE LAS ENTRADAS DEL PROCESO**

6.1. PROVEEDOR	6.2. INSUMO / SERVICIO	6.3. REQUISITOS PARA EL PROVEEDOR
Entidades Prestadoras de Servicios (EPS), Administradora de Riesgos Laborales (ARL), Empresas Aseguradoras, Entidades responsables de pago (ERP) y usuarios particulares.	Identificación de Clientes	Necesidad de Entidades Prestadoras de Servicios (EPS), Administradora de Riesgos Laborales (ARL), Empresas Aseguradoras, Entidades responsables de pago (ERP) en requerir y/o contratar Servicios de Salud de baja mediana y alta complejidad enfatizando en la población de Cundinamarca.
Entidades Prestadoras de Servicios (EPS), Administradora de Riesgos Laborales (ARL), Empresas Aseguradoras, Entidades responsables de pago (ERP).	Intención de contratación	Oferta, portafolio de servicios, carta de intención y/o acta de intención Documentos precontractuales.
Paciente y familia Otras IPS, Entidades Responsables de Pago.	Paciente	Identificación

**CARACTERIZACIÓN**

<b>PROCESO</b>	<b>FACTURACIÓN Y RECAUDO</b>	 <b>05GC02-V2</b>
<b>NOMBRE:</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	
<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>00FR01-V3</b>	

**6. CARACTERÍSTICAS DE LAS ENTRADAS DEL PROCESO**

6.1. PROVEEDOR	6.2. INSUMO / SERVICIO	6.3. REQUISITOS PARA EL PROVEEDOR
Atención al paciente Hospitalizado, Atención al paciente de urgencias Atención al paciente ambulatorio Imágenes diagnosticas Apoyo diagnostico IPS.	Orden de servicio	Completa, oportuna, clara y justificación del procedimiento.
Todos los servicios asistenciales y Gestión de la información.	Soportes de facturas	Acuerdo de voluntades y según normatividad vigente.
Todos los servicios asistenciales y Gestión de la información.	Historia clínica	Completa, Calidad y según normatividad vigente
Gestión de la información.	Sistema de información disponible	Garantizar la disponibilidad permanente. Plan de contingencia.

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

7.1. QUÉ	7.2. QUIÉN	7.3 CUÁNDO	7.4. CÓMO	7.5 DÓNDE	7.6. POR QUÉ / PARA QUÉ	7.7 DURACIÓN
Elaboración del Plan de mercadeo.	Subdirector de contratos y mercadeo	Anual o en casos en que se genere la necesidad.	02FR01	Oficina Contratos y Mercadeo	Seleccionar los clientes y fidelizar los ya existentes para incrementar los ingresos de la institución	1 mes
Elaboración de Ofertas de Servicio.	Colaboradores de Contratos y Mercadeo	Cuando se necesita la Prestación de los Servicios de La ÉSE. Hospital Universitario de La Samaritana.	02FR02	Oficina Contratos y Mercadeo	Lograr una eventual negociación y aceptación de los servicios que se prestarían de firmarse el acuerdo de voluntades	En promedio 15 días.

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

7.1. QUÉ	7.2. QUIÉN	7.3 CUÁNDO	7.4. CÓMO	7.5 DÓNDE	7.6. POR QUÉ / PARA QUÉ	7.7 DURACIÓN
Venta de servicios con pago anticipado.	Colaboradores de Contratos y Mercadeo.	Cuando es solicitado mediante cotización por ERP, pacientes particulares y otros que no tienen contrato con el Hospital.	02MR06	Oficina Contratos y Mercadeo	Necesidad de los pacientes particulares, de las ERP y otros, que no tienen contrato y garantizan el servicio de esta manera al paciente.	Promedio 24 horas.
Contratación servicios de salud.	Subdirector de contratos y mercadeo.	Exista la intención de contratación	02FR03	Oficina Contratos y Mercadeo	Legalizar Incrementar los ingresos de la institución	En promedio 2 meses
Seguimiento de contratos de prestación de Servicios.	Colaboradores de Contratos y Mercadeo.	Mensual	02MR03	Oficina Contratos y Mercadeo	Llevar la ejecución de cada contrato los cuales se les reporta a cada una de las entidades Responsables de pago para que estas tomen decisión en adicionar o revisar nuevos contratos.	1 Semana
Admisión administrativa de usuarios.	Facturador	Una vez el paciente en urgencias, es valorado en Triage y debe ser atendido.  A la entrada del paciente por consulta externa.	02FR06	En urgencias En Consulta Externa	Realizar una correcta apertura del ingreso del paciente en el sistema de información	En promedio 5 minutos en Urgencias En promedio 3 minutos en Consulta Externa
Gestión Autorización de servicios de salud.	Autorizador	Luego de verificar la orden médica y conocer el(os) procedimiento(s)	02FR07	En urgencia En Hospitalización En Consulta Externa	Asegurar que los servicios prestados a los pacientes, sean pagados por las respectivas EPS.	En promedio 24 horas en urgencias En promedio 4

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

7.1. QUÉ	7.2. QUIÉN	7.3 CUÁNDO	7.4. CÓMO	7.5 DÓNDE	7.6. POR QUÉ / PARA QUÉ	7.7 DURACIÓN
		y servicios.				horas siguientes a la definición de conducta en hospitalización En promedio la solicitud a la EPS se realiza de manera inmediata en procedimiento electivo y la autorización es emitida por parte de la EPS según su autonomía.
Facturación de servicios de salud.	Facturador	Una vez se han prestado todos los servicios de salud al paciente y por decisión médica este deba ser referenciado a otra institución médica o pueda regresar a su hogar.	02FR08	Cubículos de facturación en hospitalización, urgencias y consulta externa	Garantizar que se relacionen todos los servicios prestados al paciente y que la factura cuente con todos los soportes necesarios para cobrar estos servicios a la Entidad Responsable de Pago	En urgencias en promedio 1 hora. En Hospitalización en promedio 4 horas. En consulta externa de manera inmediata.
Consolidado y de radicación de cuentas.	Auxiliar de Radicación	Cuando las facturas, con sus soportes, son llevadas a la oficina de facturación y recaudo.	02FR10	Área de Facturación y Recaudo. Instalaciones de cada EPS.	Entrega oportuna de la facturación para su debida consolidación, generación de RIPS, armado y radicación oportuna.	En promedio 15 días. Según cronograma de radicación mensual.

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

7.1. QUÉ	7.2. QUIÉN	7.3 CUÁNDO	7.4. CÓMO	7.5 DÓNDE	7.6. POR QUÉ / PARA QUÉ	7.7 DURACIÓN
Gestión de Glosas y/o devoluciones.	Analista de Glosa	Las facturas son aceptadas por la EPS pero tiene inconformidades con algunos o todos los ítems de la factura.	02FR05	Área de Facturación y Recaudo Instalaciones de cada EPS	Dar el trámite adecuado y oportuno a la objeciones interpuestas por las Entidades Responsables de Pago ajustado dentro de la normatividad vigente	El analista de Glosa tiene 15 días hábiles para dar respuesta a la Glosa y 7 días para dar respuesta a la ratificación de la misma.
Gestión de Cartera.	Ejecutivos de cartera	Después de radicada la factura al cliente	02FR09	Área de cartera	Recaudo oportuno y correcto de dinero por concepto de servicios prestados de salud por el hospital, a afiliados a las ERP	Gestión del recaudo se realiza mensualmente una vez se radica la facturación y cumplido el tiempo de vencimiento de la factura.
Liquidación de contratos de prestación de servicios de salud.	Subdirector de contratos y mercadeo	Exista Contrato Terminado y exista preferiblemente a paz y salvo entre las partes.	02FR04	Oficina Contratos y Mercadeo	Para dar cumplimiento a la normatividad vigente.	Según acuerdo de voluntades.

**8. RIESGOS DEL PROCESO**

**9. CONTROLES DE LOS RIESGOS**

Ver Matriz de Riesgos

Ver Matriz de Riesgos

**CARACTERIZACIÓN**

PROCESO

FACTURACIÓN Y RECAUDO

NOMBRE:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

CÓDIGO DEL DOCUMENTO:

00FR01-V3



05GC02-V2

**10. REQUISITOS LEGALES**

Ley 1751 de 2015  
Ley 1755 de 2015  
Ley 1438 de 2011  
Ley 1608 de 2013  
Ley 1122 de 2007  
Ley 100 de 1993  
Decreto 780 de 2016  
Decreto Nacional 56 de 2015  
Decreto 2353 de 2015  
Decreto 1164 de 2014  
Decreto 1095 de 2013  
Decreto 1683 de 2013  
Decreto 019 de 2012  
Decreto 967 de 2012  
Decreto 019 de 2012  
Decreto 971 de 2011  
Decreto 4747 de 2007  
Decreto 3990 de 2007  
Decreto 2193 de 2004  
Decreto 806 de 1998  
Decreto 2423 de 1996  
Decreto 2357 de 1995  
Resolución 332 de 2017  
Resolución 1132 de 2017  
Resolución 6408 de 2016  
Resolución 2360 de 2016  
Resolución 1797 de 2016  
Resolución 6066 de 2016  
Resolución 3261 de 2015  
Resolución 654 de 2014  
Resolución 2003 de 2014  
Resolución 1531 de 2014  
Resolución 2635 de 2014  
Resolución 5521 de 2013  
Resolución 3239 de 2013  
Resolución 4331 de 2012  
Resolución 2320 de 2011  
Resolución 4182 de 2011  
Resolución 416 de 2009

**11. INDICADORES DEL PROCESO**

Rotación de cartera  
% de recuperación de cartera  
Incremento anual de venta de servicios  
Porcentaje de satisfacción global de clientes corporativos  
Comparativo de valores contratados  
Tiempo en oportunidad en la facturación  
Porcentaje de radicación de facturas  
Porcentaje de aumento en la facturación  
Porcentaje de glosa aceptada  
Porcentaje de glosa recibida

**CARACTERIZACIÓN**

<b>PROCESO</b>	<b>FACTURACIÓN Y RECAUDO</b>
<b>NOMBRE:</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>
<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>00FR01-V3</b>



05GC02-V2

10. REQUISITOS LEGALES	11. INDICADORES DEL PROCESO
Resolución 3047 de 2008 Resolución 3099 de 2008 Resolución 1915 de 2008 Resolución 248 de 2007 Resolución 5261 de 1994 Acuerdo 032 de 2012 Acuerdo 029 de 2011 Acuerdo 260 de 2004 Acuerdo 256 de 2001 Instructivo dgg-rs-001-2011 Circular 024 de 2016 Circular 15 de 2016 Circular 014 de 2015 Circular 016 de 2015 Circular 30 de 2013 Circular 179761 de 2008	

12. CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	JUSTIFICACIÓN
03	09/06/2017	Todo	Cambio de la estructura del formato y características del contenido.