
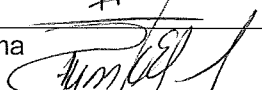
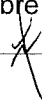



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20 de Octubre de 2020	Código: C.9.PR.001
	ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA FACTURACION		Página 1 de 28

# ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA AREA DE FACTURACIÓN

**2020**

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 20 de Octubre de 2020	Código: C.9.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA FACTURACION</b>		Página 2 de 28

**1. INTRODUCCION.**

La presente estructura funcional y operativa tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades de facturación. Por tal motivo, el Manual además de constituir un instrumento de referencia fundamental para el desempeño de rutinas de trabajo, servirá de directriz para la capacitación, inducción y evaluación del personal.

**2. OBJETIVO.**

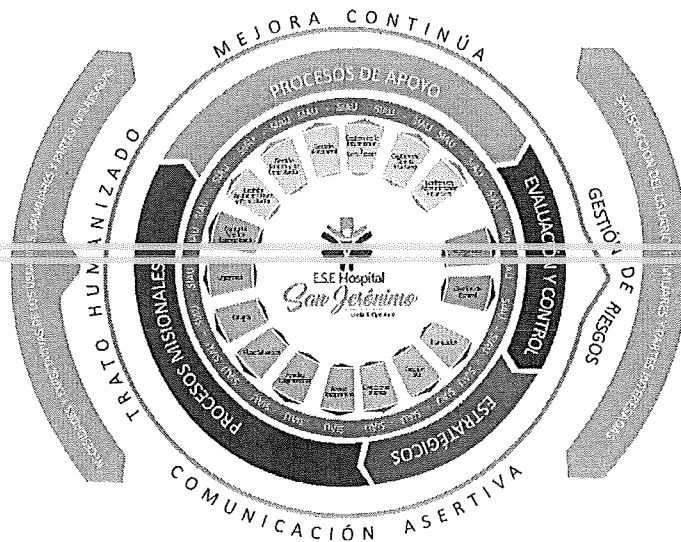
Establecer los lineamientos y pasos necesarios para el mejoramiento de los procesos de facturación en el Hospital San Jerónimo de Montería.



**3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.**

La presente estructura define cada uno de los parámetros necesarios en la aplicación del proceso de facturación en las áreas asistenciales y de prestación de servicios de salud habilitados y ofertados por la institución, definiendo responsabilidades y procesos a implementar.

**4. MAPA DE PROCESOS.**

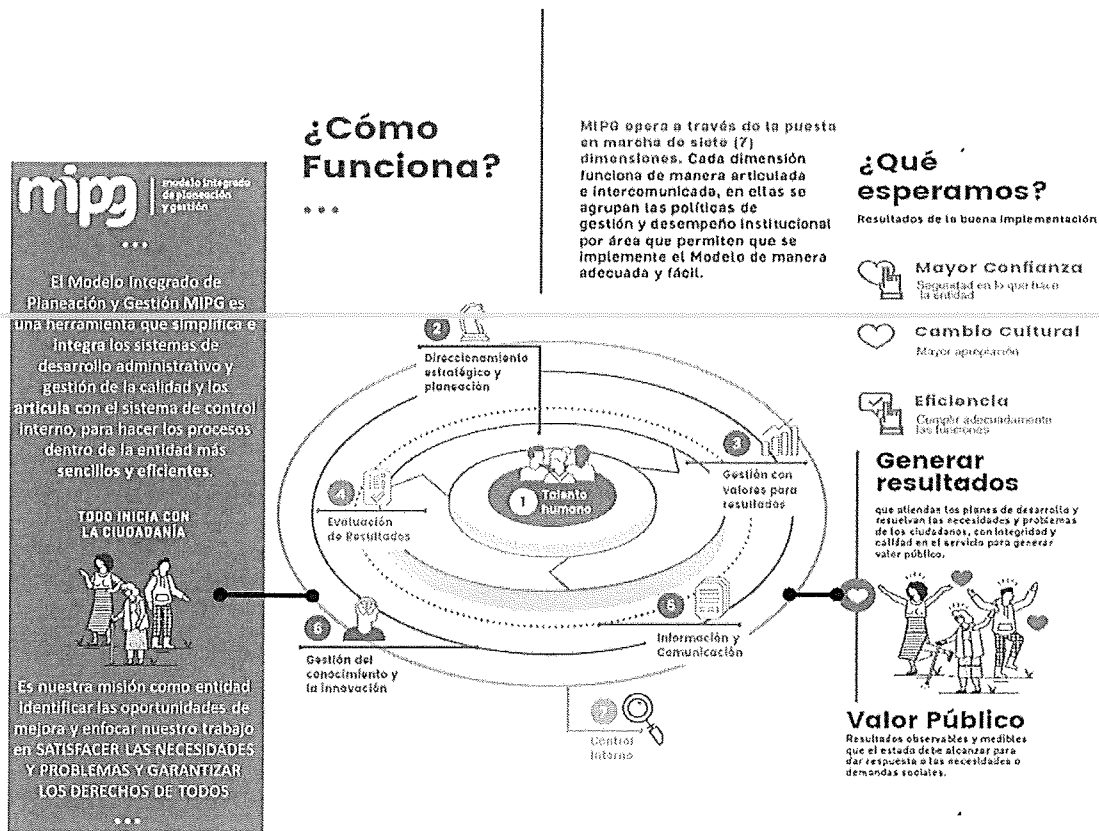
**MAPA DE PROCESOS**  
E.S.E San Jerónimo de Montería



Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020




	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 20 de Octubre de 2020	Código: C.9.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA FACTURACION</b>		Página 3 de 28


## 5. ARTICULACION CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION.



MIPG en esta dimensión se establecen los siguientes atributos de calidad que la entidad debe proyectar, así:

- La operación de la entidad se soporta en la gestión por procesos, la cual es dinámica y se ajusta a las necesidades de la entidad y a los cambios del entorno.
- La gestión por procesos para el desarrollo de los productos o servicios tiene en cuenta los requisitos legales, las necesidades del grupo de valor y las políticas internas de la entidad, para brindar resultados con valor.
- Los productos y servicios entregados a los grupos de valor responden al proceso de diseño, planificación, control y desarrollo de éstos.
- Los usos de los recursos disponibles atienden las políticas de transparencia, integridad y racionalización gasto público.
- La entidad simplifica y hace más eficiente los trámites de cara al ciudadano para mejorar el servicio y satisfacer las necesidades de los grupos de valor.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 20 de Octubre de 2020	Código: C.9.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA FACTURACION</b>		Página 4 de 28

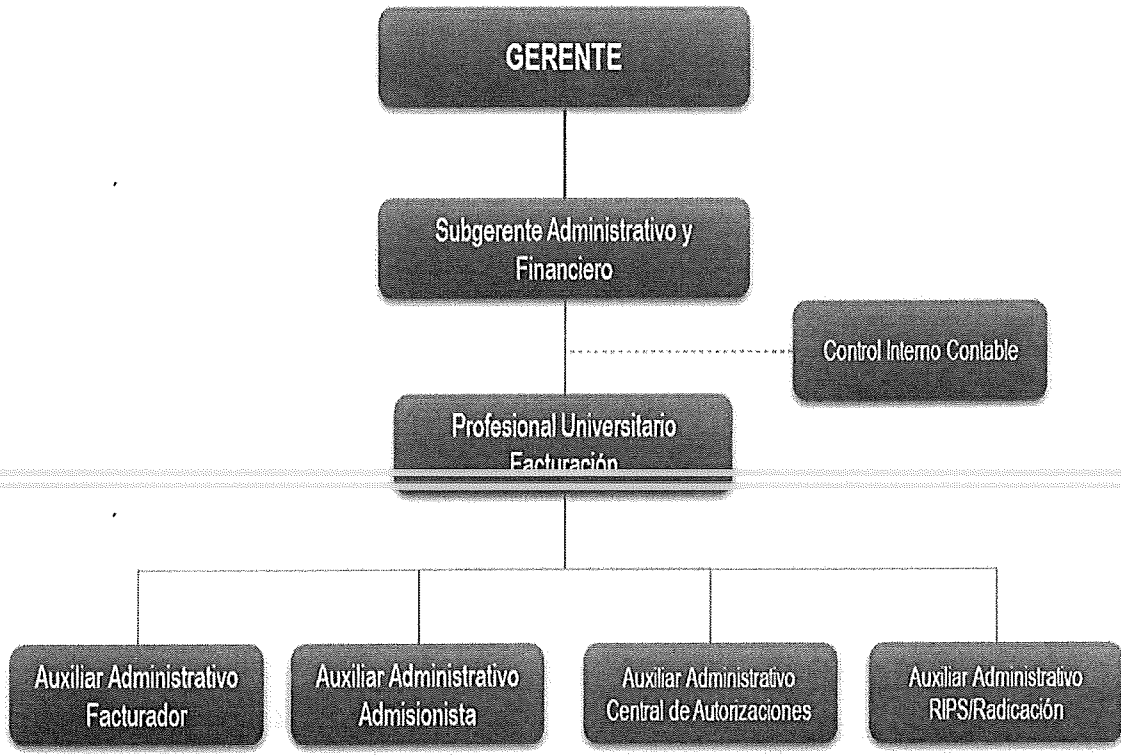
- La Entidad ofrece a los grupos de valor, información oportuna, clara, completa, imparcial y consistente frente a la prestación de los servicios.
- La entidad promueve espacios de participación ciudadana, los evalúa y genera acciones de mejora en los mismos.

**6. ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL AREA DE FACTURACION.**

El grupo funcional y operativo estará conformado de la siguiente forma:


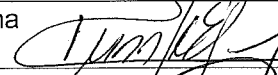
- Profesional Universitario Facturación (jefe del área).
- Auxiliar administrativo (Facturador).
- Auxiliar Administrativo (Admisionista).
- Auxiliar administrativo (Central de autorizaciones).
- Auxiliar Administrativo (Radicación).


**7. ORGANIGRAMA FUNCIONAL FACTURACION.**



**7.1 FUNCIONES GENERALES DEL AREA DE FACTURACION.**

- Generar una factura por los servicios.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020


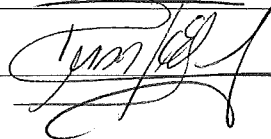

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 20 de Octubre de 2020	Código: C.9.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA FACTURACION</b>		Página 5 de 28

- Diseñar e implantar los instrumentos básicos para la captura de información.
- Crear mecanismos de control en las diferentes etapas del proceso.
- Establecer responsables del suministro, captura y cruces de información, dentro del proceso de facturación.
- Suministrar información para el proceso de cobro.
- Permitir el enlace entre la parte administrativa, financiera y asistencial.
- Desde admisiones identificar, clasificar y solicitar los documentos del Usuario y del ente asegurador responsable de Pago. Esta función quizás es la más importante dentro del proceso de facturación.
- Recopilar y organizar la información que generan los servicios asistenciales sobre la atención y los consumos generados a un paciente.
- Reproducir la factura.
- Generar los reportes producto de la facturación para los clientes internos y externos de la IPS.

## 8. ROLES Y FUNCIONES PERSONAL AREA DE FACTURACION.

### 8.1 Funciones Coordinador de Facturación.

- Planear, coordinar, asesorar, controlar, e implementar las actividades, políticas y estrategias relacionadas con la admisión administrativa del paciente
- Planear, coordinar, asesorar, controlar, e implementar las actividades, políticas y estrategias relacionadas con la facturación de los servicios prestados y demás ventas realizadas por el hospital en forma exacta y oportuna.
- Coordinar las actividades de admisión, facturación, y de la central de autorizaciones con las demás áreas asistenciales
- Liderar y responder por la captura de la información de los diferentes servicios.
- Responder por la generación oportuna de las facturas.
- Llevar un control de las facturas enviadas al área de cartera.
- Mantener actualizado al encargado de la facturación de los requisitos de presentación de la misma ante los diferentes aseguradores de servicios de salud.
- Llevar control de las solicitudes de las autorizaciones de los servicios de salud prestados a los usuarios.
- Devolver para su corrección los RIPS objetados y velar por la oportuna presentación de sus respuestas.
- Verificar que la clasificación y presentación de las facturas se realice de acuerdo a la entidad aseguradora responsable del pago.
- Verificar y garantizar la actualización de las bases de datos de asegurados a las diferentes empresas aseguradoras.
- Identificar los problemas que se presentan en el flujo de la información desde Admisiones y los servicios médicos hacia facturación y que afectan directa o indirectamente la liquidación de las cuentas.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 20 de Octubre de 2020	Código: C.9.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA FACTURACION</b>	Página 6 de 28	


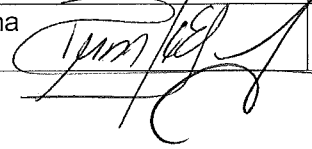
- Apoyar los programas de capacitación y reinducción del personal, en lo relacionado con la facturación de servicios.
- Ajustar todos los procesos de facturación a los parámetros establecidos por ley.
- Realizar reuniones periódicas con el personal a su cargo para presentar planes de trabajo, análisis de resultados, despliegue del Plan de Desarrollo y políticas institucionales.
- Realizar supervisión de contratos, la cual consiste en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico de los contratos propios del área; conforme a los estatutos, manuales y procedimientos de supervisión e interventoría de la entidad, y acorde a la normativa vigente aplicable al caso.
- Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con los manuales de procesos y procedimientos de la entidad, inherentes a la naturaleza del cargo.

### 8.2 Funciones Auxiliar Administrativo Facturador (Consulta Externa).

- Generar facturas de los servicios ambulatorios del Hospital San Jerónimo de Montería.
- Elaborar Recibos de cajas (copagos, abonos, anticipos, particulares).
- Entregar Informes de facturas y caja Diario, semanal y Mensual.
- Soportar facturas y entregar para proceso de radicación.
- Digitar cualquier tipo de información relacionada con la facturación, estados de cuenta, pagos, informes realizados por la entidad.
- Aprender a conocer y manejar los manuales de Tarifas del Hospital San Jerónimo de Montería.
- Tener conocimiento de los contratos de servicios que el Hospital suscribe y las tarifas pactadas en los mismos.
- Digitar todo tipo de información en los programas de sistemas que se utilizan en la institución.
- Liquidar y facturar los servicios médicos ambulatorios prestados a usuarios para cobro por evento; de acuerdo a los contratos que tiene la institución.
- Apoyar otras áreas de servicios que se requieran por necesidades del servicio de facturación.
- Asistir al Coordinador de facturación para efectos de presentación de informes, gestión y programación de reuniones.

### 8.3 Funciones Auxiliar Administrativo Facturador (Admisiones).

- Ingresar pacientes que entran por urgencias
- Verificar derecho de los diferentes pacientes pertenecientes a las EPS subsidiada y EPS contributiva, vinculados, desplazados.
- Recibir remisiones de pacientes confirmadas.
- Solicitar autorizaciones de servicios de salud de acuerdo con requerimientos y procesos establecidos por la entidad.
- Digitar cualquier tipo de información relacionada con la facturación, estados de cuenta, pagos, informes realizados por la entidad.
- Aprender a conocer y manejar los manuales de Tarifas del Hospital San Jerónimo de Montería.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 20 de Octubre de 2020	Código: C.9.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA FACTURACION</b>		Página 7 de 28

- Tener conocimiento de los contratos de servicios que el Hospital suscribe y las tarifas pactadas en los mismos.
- Digitar todo tipo de información en los programas de sistemas que se utilizan en la institución.
- Liquidar y facturar los servicios médicos prestados a usuarios para cobro por evento, de acuerdo con los contratos que tiene la institución.
- Apoyar otras áreas de servicios que se requieran por necesidades del servicio de facturación.




#### 8.4 Funciones Auxiliar Administrativo Facturador (Urgencias).


- Efectuar y consolidar los soportes de la factura y escanear documentos por número de ingreso para respaldo del proceso de facturación.
- Solicitar autorizaciones de servicios de salud de acuerdo con requerimientos y procesos establecidos por la entidad.
- Digitar cualquier tipo de información relacionada con la facturación, estados de cuenta, pagos, informes realizados por la entidad.
- Aprender a conocer y manejar los manuales de Tarifas del Hospital San Jerónimo de Montería.
- Tener conocimiento de los contratos de servicios que el Hospital suscribe y las tarifas pactadas en los mismos.
- Digitar todo tipo de información en los programas de sistemas que se utilizan en la institución.
- Liquidar y facturar los servicios médicos prestados a usuarios para cobro por evento, de acuerdo a los contratos que tiene la institución.
- Apoyar otras áreas de servicios que se requieran por necesidades del servicio de facturación.

#### 8.5 Funciones Auxiliar Administrativo Facturador (Hospitalización).

- Efectuar y consolidar los soportes de la factura y escanear documentos por número de ingreso para respaldo del proceso de facturación.
- Solicitar autorizaciones de servicios de salud de acuerdo a requerimientos y procesos establecidos por la entidad.
- Digitar cualquier tipo de información relacionada con la facturación, estados de cuenta, ~~pagos, informes realizados por la entidad~~
- Aprender a conocer y manejar los manuales de Tarifas del Hospital San Jerónimo de Montería.
- Tener conocimiento de los contratos de servicios que el Hospital suscribe y las tarifas pactadas en los mismos.
- Digitar todo tipo de información en los programas de sistemas que se utilizan en la institución.
- Liquidar y facturar los servicios médicos prestados a usuarios para cobro por evento, de acuerdo a los contratos que tiene la institución.
- Apoyar otras áreas de servicios que se requieran por necesidades del servicio de facturación.

#### 8.6 Funciones Auxiliar Administrativo Facturador (Cirugía).

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 20 de Octubre de 2020	Código: C.9.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA FACTURACION</b>		Página 8 de 28



- Efectuar y consolidar los soportes de la factura y escanear documentos por número de ingreso para respaldo del proceso de facturación.
- Solicitar autorizaciones de servicios de salud de acuerdo a requerimientos y procesos establecidos por la entidad.
- Digitar cualquier tipo de información relacionada con la facturación, estados de cuenta, pagos, informes realizados por la entidad.
- Aprender a conocer y manejar los manuales de Tarifas del Hospital San Jerónimo de Montería.
- Tener conocimiento de los contratos de servicios que el Hospital suscribe y las tarifas pactadas en los mismos.
- ~~Digitar todo tipo de información en los programas de sistemas que se utilizan en la institución.~~
- Liquidar y facturar los servicios médicos prestados a usuarios para cobro por evento, de acuerdo a los contratos que tiene la institución.
- Apoyar otras áreas de servicios que se requieran por necesidades del servicio de facturación.

#### 8.7 Funciones Auxiliar Administrativo Facturador (Autorizaciones).

- Verificar la seguridad social de los usuarios que se encuentra en los servicios Observación Urgencias, Hospitalización, y quirófanos.
- Consolidar los paquetes con los soportes de los pacientes que requieran autorización.
- Realizar llamadas a las EPS y demás Entes territoriales para reportar la estancia del paciente en el hospital.
- Realizar recorrido diario por las EPS de la ciudad para reclamar las autorizaciones.
- Trasladar los paquetes con los soportes exigidos a la oficina de Trabajo Social y Atención al Usuario para su respectivo trámite de solución de autorización
- Digitar cualquier tipo de información relacionada con la facturación, estados de cuenta, pagos, informes realizados por la entidad.
- Aprender a conocer y manejar los manuales de Tarifas del Hospital San Jerónimo de Montería.
- Tener conocimiento de los contratos de servicios que el Hospital suscribe y las tarifas pactadas en los mismos.
- ~~Digitar todo tipo de información en los programas de sistemas que se utilizan en la institución.~~
- Apoyar otras áreas de servicios que se requieran por necesidades del servicio de facturación.

#### 8.8 Funciones Auxiliar Administrativo (Armador de cuentas).

- Revisar las facturas de servicios por evento lo que comprende: liquidación del servicio la tarifa pactada con cada entidad; la aplicación de los descuentos; los soportes médicos y las autorizaciones del caso.
- Entregar las facturas realizadas a radicador de cuentas y cumplir con cronograma de radicación. .
- Entregar soportes de historias clínicas al archivo después de soportada la cuenta.
- Elaborar el informe mensual de facturación.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 20 de Octubre de 2020	Código: C.9.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA FACTURACION</b>		Página 9 de 28

- Revisar las facturas de servicios por evento lo que comprende: liquidación del servicio, tarifa pactada con cada entidad; la aplicación de los descuentos; soportes médicos y las autorizaciones del caso.
- Digitar cualquier tipo de información relacionado con la facturación: estados de cuenta, pagos, informes realizados por las entidades.
- Manejar el sistema de información de facturación, tanto manual como sistematizado, de acuerdo a las instrucciones recibidas del superior inmediato.
- Entregar el trabajo de facturación asignado, en la fecha que estipula el jefe del Departamento de Facturación, ya que cada entidad tiene una fecha límite para recibir la facturación.
- Asistir al superior inmediato para efectos de presentación de informes, gestión y programación de reuniones.



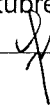
### 8.9 Funciones auxiliar administrativo de facturación (RIPS).


- Realizar y validar RIPS de acuerdo con normatividad legal vigente.
- Aplicar y verificar la lista de chequeo a cada RIPS generado.
- Reportar errores generados en RIPS para ajuste de procesos de registro de información en el sistema de información.
- Entregar RIPS realizados y validados a radicador de cuentas.
- Garantizar el cumplimiento de cronograma de radicación.
- Verificar cualquier tipo de información relacionado con la facturación, estados de cuenta, pagos, informes realizados por las entidades.
- Entregar el trabajo de facturación asignado, en la fecha que estipula el jefe del Departamento de Facturación, ya que cada entidad tiene una fecha límite para recibir la facturación.
- Asistir al superior inmediato para efectos de presentación de informes, gestión y programación de reuniones.

### 8.11 Funciones Generales a todos los cargos.

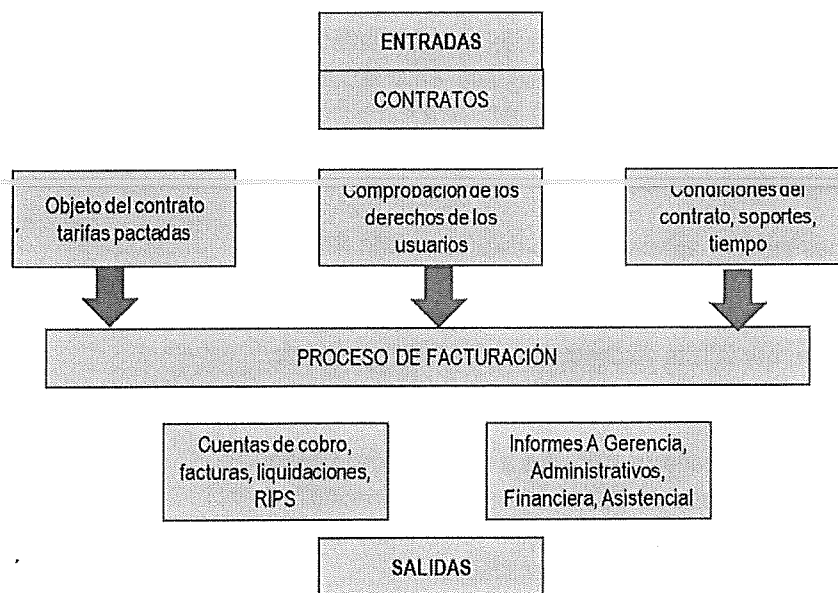
- Participar activamente en el MIPG, MECI, actividades académicas y de actualización, reuniones programadas de tipo administrativo
- ~~Participar activamente en los procesos de mejoramiento que se lleven a cabo en la institución~~ mediante la participación, coordinación y compromiso en las actividades que se planean e implementan.
- Hacer buen uso de los elementos y equipos de apoyo.
- Las demás que le sean asignadas acordes al propósito principal del servicio o empleo.
- Garantizar la custodia y conservación de los elementos que sean puestos a su disposición para el cumplimiento de sus funciones.
- Mantener en orden y aseo su área de trabajo.
- Diligenciar de manera clara, completa, oportuna y veraz los documentos e informes que se requieran en el desarrollo de sus actividades de conformidad con los procedimientos establecidos.

## 9. RELACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 20 de Octubre de 2020	Código: C.9.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA FACTURACION</b>		Página 10 de 28

El proceso de facturación de servicios de salud se ha convertido en una línea transversal a todos los procesos institucionales, lo cual ha llevado a la incorporación de este en las diferentes etapas administrativas, asistenciales y financieras. A continuación, se muestra un esquema general del proceso desde sus entradas hasta la elaboración del producto final.



### 9.1 OBJETIVO:

Generar oportuna y correctamente la facturación de los procedimientos, servicios o medicamentos suministrados a los usuarios de la E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería.

### 9.2 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:


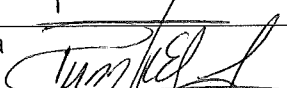
Inicia con la admisión y recepción de documentos del usuario y finaliza con la generación de la factura. Este procedimiento tiene aplicación para las actividades que en cumplimiento del objetivo se desarrollan en las áreas de Facturación.


### 9.3 RESPONSABLE DEL PROCESO:

- Profesional Universitario Facturación.
- Auditores concurrentes y de cuentas.
- Auxiliares Administrativos Facturadores y admisionistas.
- Auxiliares Administrativos Autorizaciones.

### 9.4 DEPENDENCIA:

Subgerencia Administrativa y Financiera.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 20 de Octubre de 2020	Código: C.9.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA FACTURACION</b>		Página 11 de 28

### 9.5 PRODUCTO O SERVICIO:

Factura electrónica de los servicios prestados radicada en el área de cartera.

### 9.6 RECURSOS:

**Tecnológicos:** Equipos de cómputo, impresoras, Fax, Internet, Escáner, Software Dinámica Gerencial, Software Laboratorio Clínico.

**Físicos:** Equipos de oficina, Útiles y papelería

**Humanos:** Personal Administrativo, de facturación y asistencial.

### 9.7 ELEMENTOS DE ENTRADA:

Documentos necesarios para facturar:

- Verificación de derechos y asociación a contratos y/o planes de beneficio del Hospital.
- Historia clínica electrónica diligenciada en su totalidad en el módulo de historias clínica con soportes (Exámenes de apoyo diagnóstico, imagenología, Ecos, laboratorios, estudios de patología y demás ofertados por la entidad).

### 9.8 ELEMENTOS DE SALIDA:

- Factura electrónica con cargue de totalidad de servicios prestados y soportes de atención.
- Factura electrónica radicada en entidad responsable de pago.

### 9.9 PARAMETROS DE CONTROL:


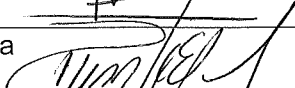

Verificación de los procedimientos, atenciones medicamentos y demás atenciones, estén facturados y cargados total y correctamente según la historia clínica electrónica.


Lista de control de soportes de factura por técnicos de facturación.

- Informe mensual general del área de facturación

### 9.10 INDICADORES:



- Valor de facturación del periodo.
- % de cumplimiento de la meta de facturación
- % de facturación radicada en el periodo.
- Efectividad en la auditoría de cuentas.
- Eficiencia en la elaboración de RIPS.
- Número de no conformidades gestionadas en el periodo.


Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 20 de Octubre de 2020	Código: C.9.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA FACTURACION</b>		Página 12 de 28

### 9.11 DEFINICIONES:

- **Usuarios:** es la persona que es destinataria de algún servicio público, privado, empresarial o profesional.
- **Facturación:** Funciones propia del proceso de facturación de los servicios médicos tomados por los pacientes.
- **Cierre De Ingresos:** bloqueo del ingreso del paciente para poder facturar.
- **Egreso Hospitalario:** Es el retiro de los servicios de hospitalización, ya sea vivo o fallecido, de un paciente que ha ocupado una cama del hospital.
- **Prefactura:** Es una guía para verificar que los cambios generados en la atención de un paciente se hayan cerrado y que sean realizadas de acuerdo a las ordenes médicas, y de esta manera poder prevenir las glosas de las EPS.
- **Cargos:** Estos se generan a partir de las ordenes médicas, tales como, de medicamentos, materiales medico quirúrgicos, ayudas diagnósticas, entre otros.
- **Glosa:** Es una no conformidad que afecta en forma parcial o total el valor de la factura por prestación de servicios de salud, hallada durante la revisión integral. Requiere ser resuelta por parte del prestador de servicios de salud.
- **Cotizante:** Son las personas que mensualmente pagan o se les descuenta de su salario o pensión por la afiliación de Salud (EPS). En el caso de los trabajadores independientes se establece un ingreso mensual base de cotización por sobre el cual se realizan los aportes mensuales.
- **Beneficiario:** Es el afiliado que no es cabeza de familia ni aporta cotización, pero está cubierto por el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional en su condición de miembro de un núcleo familiar por su parentesco y/o dependencia económica de un afiliado cotizante.
- **Cuota moderadora:** Son aportes económicos que deben pagarse por la prestación de algunos servicios de salud y que buscan regular su utilización y estimular su buen uso.
- **Copago:** Son aportes en dinero que corresponden a una parte del servicio requerido y que realizan única y exclusivamente los beneficiarios de las atenciones de carácter hospitalario.
- **Verificación de derechos de los usuarios:** Es el procedimiento por medio del cual se identifica la entidad responsable del pago de los servicios de salud que demanda el usuario y el derecho de este a ser cubierto por dicha entidad.
- **Autorización:** Es la formalización a través de la emisión de un documento o la generación de un registro por parte de la entidad responsable del pago para la prestación de los servicios requeridos por el usuario, de acuerdo con lo establecido entre el prestador de servicios de salud y la entidad responsable del pago. En el supuesto que la entidad responsable del pago no se haya pronunciado dentro de los términos definidos en la normatividad vigente, será suficiente soporte la copia de la solicitud enviada a la entidad responsable del pago, o a la dirección departamental o distrital de salud.
- **Factura o documento equivalente:** Es el documento que representa el soporte legal de cobro de un prestador de servicios de salud a una entidad responsable del pago de servicios de salud, por venta de bienes o servicios suministrados o prestados por el

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 20 de Octubre de 2020	Código: C.9.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA FACTURACION</b>		Página 13 de 28

prestador, que debe cumplir los requisitos exigidos por la DIAN, dando cuenta de la transacción efectuada.

- **Comprobante de recibido del usuario:** corresponde a la confirmación de prestación efectiva del servicio por parte del usuario, con su firma y/o huella digital (o de quien lo represente). Puede quedar cubierto este requerimiento con la firma del paciente o quien lo represente en la factura, cuando ésta es individual. Para el caso de las sesiones de terapia es necesario que el paciente firme luego de cada una de las sesiones, en el reverso de la autorización o en una planilla que el prestador dispone para el efecto.

## 9.12 LEGISLACIÓN

- Ley 100 de 1993
- Artículo 2 de la Ley 87 de 1993 y el numeral 5.3.1 de la Circular Externa 035 de diciembre 27 de 2000, emanada de la Contraloría General de Nación.
- Decreto 1011 de Abril 3 de 2006. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud.
- Decreto 5261 Mapipos.
- Decreto 2423 Manual Tarifario SOAT
- Decreto 4747 de 2007
- Ley 1438 de .2.011

## 9.13. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Los procesos y procedimientos del área de facturación se clasifican de acuerdo a los servicios ofertados por el hospital, los cuales están identificados por: consulta externa, apoyo diagnóstico, urgencias, hospitalización, quirófanos y farmacia.

### 9.13.1 CONSULTA EXTERNA.

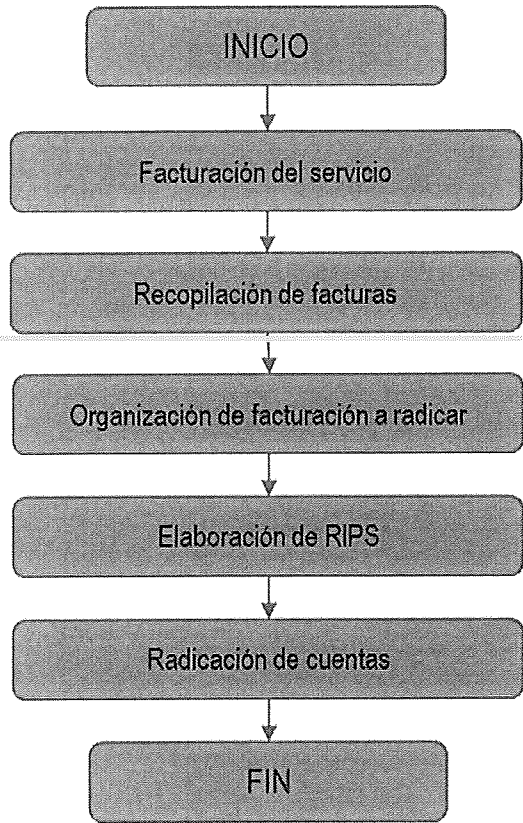
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ÁREA	RESPONSABLE	REGISTROS
Facturación del servicio	<b>Cita Presencial:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El facturador llama a la ventanilla dispuesta al usuario y/o acompañante, lo verifica autorización de servicios en plataforma de la EPS o de manera física. Si el paciente no la presenta o no haya sido generada en la plataforma de la ERP se termina el proceso (esto aplica para los usuarios que en la asignación no hayan tenido la autorización a la mano).</li> <li>• En caso de cita particular se direcciona al usuario a la caja de la entidad, ubicada al lado del facturador, quien recibe el dinero y entrega recibo de pago.</li> <li>• Se realiza la facturación electrónica del servicio el aplicativo institucional.</li> </ul>	Facturación de consulta externa	Facturador de consulta externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos del usuario.</li> <li>• Factura electrónica. Anexo técnico N° 1, 3 Y 4.</li> </ul>

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma	Fecha: 20 de octubre de 2020



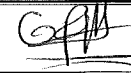
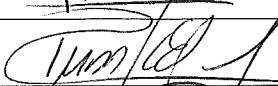
	<b>Teleconsulta:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El facturador recibe la agenda asignada por el área correspondiente.</li> <li>• Verifica en que se tenga en forma digital el documento o de identidad y la autorización de servicio. Si esta no ha sido generada en la plataforma de la EPS o no fue enviada por el usuario en las plataformas digitales dispuestas en la entidad se termina el proceso (esto aplica para los usuarios que en la asignación no hayan tenido la autorización a la mano).</li> <li>• Para los pacientes particulares, debe previamente enviar a la entidad documento digital de la consignación o transferencia bancaria a la E.S.E</li> <li>• Se realiza la facturación electrónica del servicio el aplicativo institucional.</li> </ul>			
Recopilación de facturas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diariamente el facturador ordena relaciona todas las facturas electrónicas y físicas (en caso de que aplique) realizadas y las envía a radicación.</li> </ul>	Facturación de consulta externa	Facturador	Paquetes de facturas.
Organización de facturación a radicar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El facturador verifica los soportes de la factura de acuerdo con anexo técnico No. 5, ordenándolas por entidad responsable de pago, de acuerdo con, la verificación de derechos.</li> <li>• Consolidada la facturación realizada por entidad responsable de pago, se efectúa relación de envío en Dinámica Gerencial.</li> </ul>	Facturación	Armador de cuentas	Factura en Relación de envío en Dinámica Gerencial
Elaboración de RIPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El auxiliar de facturación encargado de Rips, loes elabora y genera por relación de envío en el aplicativo institucional. Posteriormente, los valida y ajusta de acuerdo con Normatividad legal vigente.</li> <li>• Se realiza diagnóstico e Informe de errores de Rips para presentar en comité de Cuentas médicas y ajustar procesos y procedimientos de las áreas que presenten errores en registros de información en el sistema.</li> <li>• Finalmente se procede a entregar los Rips a radicación.</li> </ul>	Facturación	Auxiliar de facturación Rips	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RIPS..en formato por relación de envío.</li> <li>• Validación de Rips.</li> </ul>
Radicación de cuentas	<p>En el área de facturación, se organizan los paquetes de factura por empresa, servicios prestados y relación de la cuenta de cobro con los RIPS, se escanean y consolidar en archivos PDF.</p> <p>Finalmente, se entrega la factura física (en caso que aplique) y en PDF al área de cartería para registro de estado radicado en el aplicativo institucional.</p>	Facturación	Auxiliar de facturación Radicación	Factura con sello de radicación.


Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma	Fecha: 20 de octubre de 2020





### 9.13.2. URGENCIAS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	AREA	RESPONSABLE	REGISTROS
Inicio de actividades en urgencias	Posterior al ingreso (ver proceso de admisión) del paciente, se procede a realizar la apertura de la historia clínica de atención inicial de urgencias. Se inicia el cargue de las actividades asistenciales realizadas, teniendo en cuenta lo descrito por el área asistencial y solicitado por central de autorizaciones, referente a estancia y procedimientos quirúrgicos (ver solicitud de autorizaciones)	Facturación de urgencias	Personal asistencial y central de autorizaciones  Facturador de urgencias	Hoja de trabajo en software institucional.
Organizar Soportes de factura	La enfermera del servicio informa al facturador la condición del paciente. 1. En caso de que el paciente sea dado de alta, fallezca o sea remitido a otra IPS: Se verifica que los soportes estén completos <ul style="list-style-type: none"> <li>Se revisa la historia clínica y se verifica que los servicios prestados se encuentren cargados en la factura.</li> <li>Se realiza nuevamente la comprobación de</li> </ul>	Facturación de urgencias	Facturador de urgencias	Soportes de factura de acuerdo con anexo técnico No. 5 escaneados y subidos al drive de facturación por número

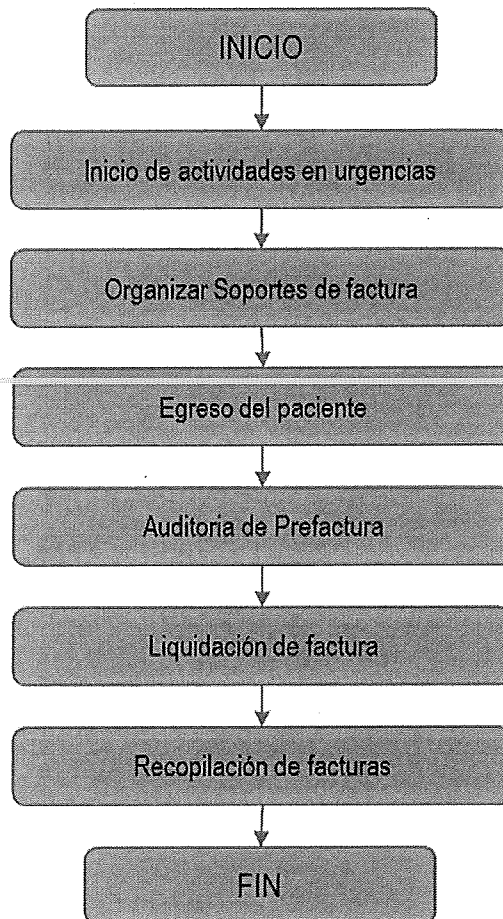
Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 20 de Octubre de 2020	Código: C.9.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA FACTURACION</b>		Página 16 de 28

	<p>derechos (especialmente en caso de particulares o usuarios no asegurados)</p> <p>2. Si el paciente es traslado a los servicios hospitalarios, se verifica que todos los registros asistenciales estén cargados en la hoja de trabajo al momento del traslado del paciente a su nueva ubicación.</p>			de ingreso del usuario.
Egreso del paciente.	<p>Se realiza el <b>registro de egreso</b> en el software institucional, dejando la camilla en "mantenimiento".</p> <p>Se realiza nueva revisión de los pendientes asistenciales del paciente, se ajusta la hoja de trabajo y se genera la <b>prefactura</b>.</p> <p>Cada facturador al terminar su turno, debe dejar listado las salidas correspondientes, tiempo partir, del cual se cuenta 36 horas para hacer la liquidación del egreso, cuyo ingreso está sin facturar.</p>	Facturación de urgencias	Facturador de urgencias	Registro de egreso
Auditoria de Prefactura	<p>El auditor de cuenta efectúa proceso de revisión de pre factura y hojas de trabajo revisando que todos los servicios prestados se encuentren cargados en el software institucional y con la totalidad de soportes requeridos.</p> <p>En caso de que no se encuentren hallazgos se devuelve a facturador de turno para generar la factura electrónica o física (para el caso que aplique).</p> <p>Si se identifican hallazgos en la auditoria, se realiza la solicitud de ajustes a quien corresponda, se verifica que estas sean subsanadas y se devuelve a facturador de turno para generar la factura electrónica o física (para el caso que aplique).</p>	Facturación de urgencias	Auditor de cuentas	Pre factura.
Liquidación de factura	<p>Una vez revisada por el facturador de servicio de urgencias, se realizan las correcciones se liquidan todos los servicios prestados al paciente durante su estancia en el hospital.</p>	Facturación de urgencias	Facturador de Urgencias	Factura
Recopilación de facturas	<p>Posterior a la generación de la factura, se imprime el listado diario de informes estadísticos de facturas.</p> <p>Se organiza la factura con sus respectivos soportes (historia clínica) y se sacan las respectivas copias en los casos que aplique o se genera un archivo en .PDF.</p> <p>Se entrega el listado y soporte al área administrativa de facturación.</p>	Facturación de urgencias	Facturador de Urgencias	Paquete de facturas.




Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020








### 9.13.3 HOSPITALIZACIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	AREA	RESPONSABLE	REGISTROS
Inicio de actividades en hospitalización	<p>La enfermera del servicio de urgencias informa al facturador de esta área del traslado del paciente hospitalización, previa verificación de las autorizaciones correspondientes.</p> <p>Luego de la generación de la orden de hospitalización y de la gestión de camas, cambia automáticamente el área de servicio del paciente, se libera la camilla y se deja en "mantenimiento" por parte del facturador de urgencias.</p> <p>Posterior al traslado y ubicación del paciente en la unidad correspondiente el facturador del servicio verifica que este, tenga la misma ubicación tanto en físico</p>	Hospitalización	Enfermería  Facturador	Censo de camas actualizado.




Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020 

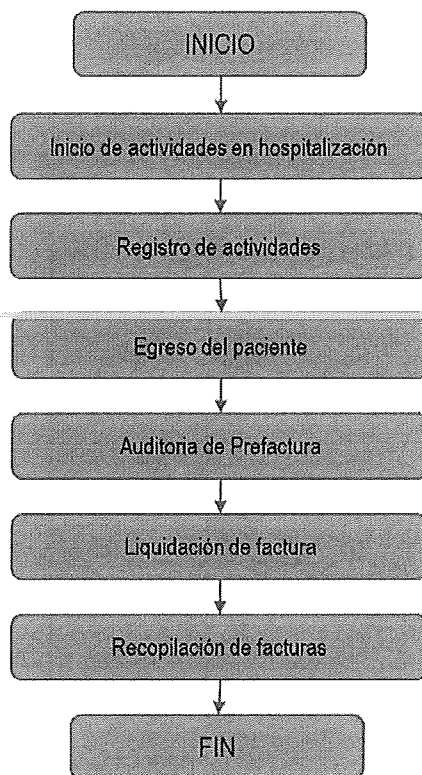
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 20 de Octubre de 2020	Código: C.9.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA FACTURACION</b>		Página 18 de 28

	como en el software institucional.			
Registro de actividades	<p>Cada día el facturador al iniciar turno actualiza la información con la enfermera jefe del servicio y con el auditor concurrente asignado.</p> <p>Verifica que el censo esté actualizado y registra las atenciones, procesos y procedimientos que estén pendientes por incluir en la hoja de trabajo y verificando las autorizaciones de servicio.</p>	Hospitalización	Enfermería Auditor concurrente	Hoja de trabajo en software institucional.
	<p>En caso de que se evidencien registros clínicos sin soporte, se informa a la enfermera jefe del servicio y/o a la auxiliar de enfermería de la asignación para la consecución de estos.</p> <p>Si se evidencia el requerimiento de un estudio externo, se verifica con el auditor concurrente la gestión con central de autorizaciones y/o con referencia y contrarreferencia.</p>		Facturador	
Egreso del paciente	<p>Se realiza el <b>registro de egreso</b> en el software institucional, dejando la cama en "mantenimiento".</p> <p>Se realiza nueva revisión de los pendientes asistenciales del paciente, se ajusta la hoja de trabajo y se genera la <b>prefactura</b>.</p> <p>El facturador, deja listado las salidas correspondientes, tiempo partir, del cual se cuenta 36 horas para hacer la liquidación del egreso, cuyo ingreso está sin facturar.</p> <p>En caso de que la historia clínica tenga</p>		Enfermera jefe	Registro de egreso
	<p>pendientes, se anula el egreso, se encama al paciente nuevamente en un espacio virtual temporal, se informa a la jefe del servicio para que realice los ajuste y/o correcciones correspondientes, se realiza el nuevo egreso.</p> <p>Posteriormente la enfermera jefe o responsable del hallazgo, informa al facturador, los cambios y este realiza los ajustes correspondientes, en caso de que sea necesario, para finamente generar la <b>prefactura</b>.</p> <p>En caso de que el usuario llegue al día 30</p>	Hospitalización	Facturador	

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020



	de estancia hospitalaria, se notifica a central de autorizaciones corte de cuenta, se genera el egreso y la factura sigue se curso. Seguidamente se abre un nuevo ingreso y se continúa con la atención del paciente.			
	El auditor de cuenta efectúa proceso de revisión de pre factura y hojas de trabajo revisando que todos los servicios prestados se encuentren cargados en el software institucion y con la totalidad de soportes requeridos.			
Auditoria de Prefactura	<p>En caso de que no se encuentren hallazgos se devuelve a facturador para generar la factura electrónica o física (para el caso que aplique).</p> <p>Si se identifican hallazgos en la auditoria, se realiza la solicitud de ajustes a quien corresponda, se verifica que estas sean subsanadas y se devuelve a facturador de turno para generar la factura electrónica o física (para el caso que aplique).</p>	Facturación	Auditor de cuentas	Pre factura.
Liquidación de factura	Una vez revisada por el facturador de servicio de urgencias, se realizan las correcciones se liquidan todos los servicios prestados al paciente durante su estancia en el hospital.	Facturación de urgencias	Facturador de Urgencias	Factura
Recopilación de facturas	<p>Posterior a la generación de la factura electrónica, se imprime el listado diario de informes estadísticos de facturas.</p> <p>Se organiza la factura con sus respectivos soportes (historia clínica) y se sacan las respectivas copias en los casos que aplique o se genera un archivo en PDF.</p> <p>Se entrega el listado y soporte al área administrativa de facturación.</p>	Facturación de urgencias	Facturador de Urgencias	Paquete de facturas

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020 

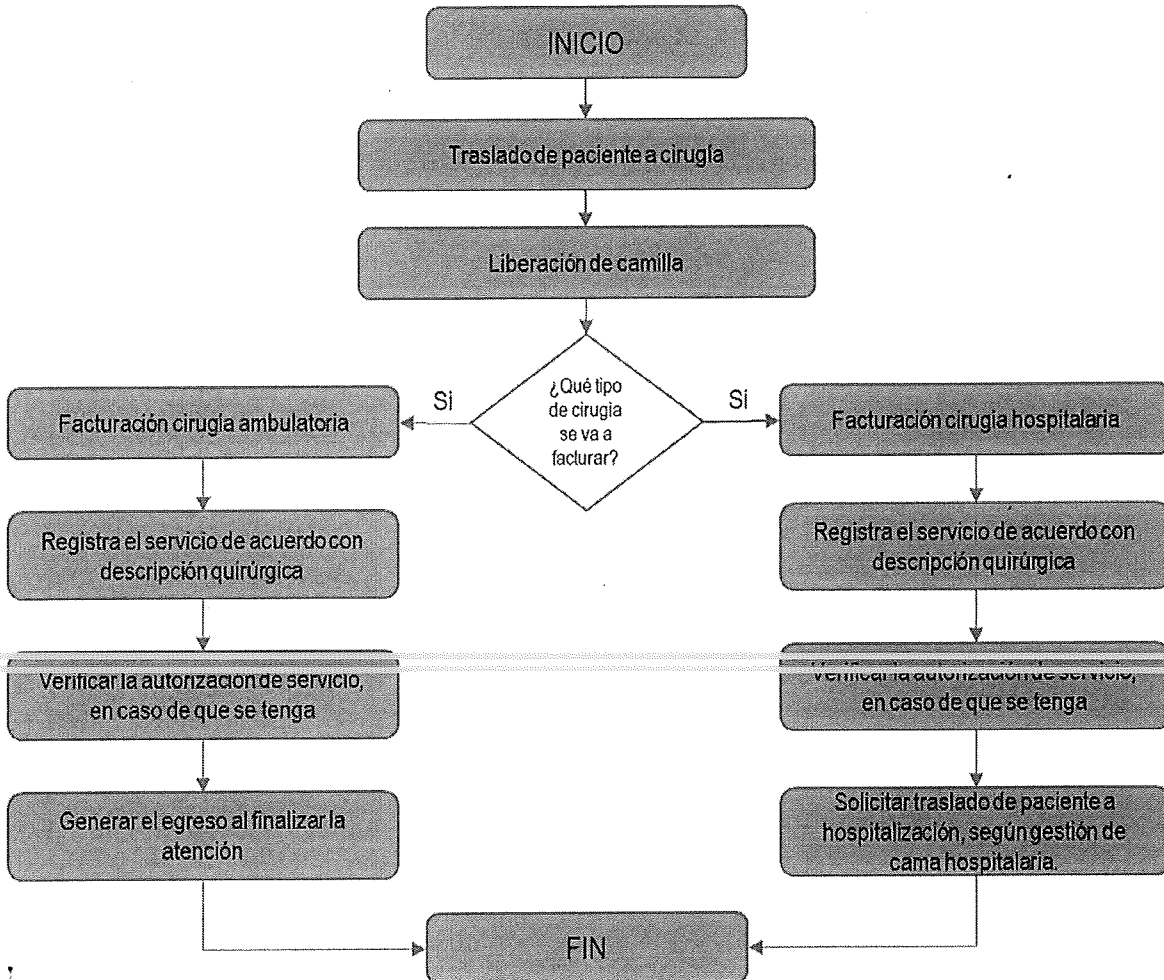



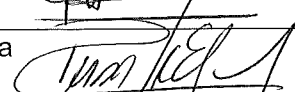

### 9.13.4 QUIROFANOS


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	AREA	RESPONSABLE	REGISTROS
Traslado de paciente a cirugía	La enfermera del servicio de urgencias informa al facturador de esta área del traslado del paciente a cirugía, previa verificación de las autorizaciones correspondientes.	Urgencias	Enfermería Facturador	Traslado de pacientes
Liberación de camilla	Cuando el paciente se traslada a las salas de quirófanos, se libera la camilla se pasa a "mantenimiento" por parte del facturador de urgencias y el facturador de cirugía, cambia el área de servicio del paciente.	Urgencias	Enfermería Facturador	Censo de camas actualizado
Facturación cirugía ambulatoria	El facturador de cirugía ingresa al módulo correspondiente y registra el servicio de acuerdo con lo consignado en la descripción quirúrgica y verificado en la autorización de servicio, en caso de que se tenga.	Cirugía	Facturador	Hoja de atención

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020

	Al finalizar la atención, se procede a generar el egreso, tal como se hace en el servicio de urgencias.			
Facturación cirugía hospitalaria	<p>El facturador de cirugía ingresa al módulo correspondiente y registra el servicio de acuerdo con lo consignado en la descripción quirúrgica y verificado en la autorización de servicio, en caso de que se tenga.</p> <p>Se solicita traslado de paciente al servicio hospitalario teniendo en cuenta la gestión de cama hospitalaria.</p>	Cirugía	Facturador	Hoja de atención



Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 20 de Octubre de 2020	Código: C.9.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA FACTURACION</b>		Página 22 de 28

### 9.13.5 SOLICITUD DE AUTORIZACIONES.

#### OBJETIVO:

Garantizar el acceso al afiliado a los servicios y/o las tecnologías complementarias al plan de beneficios de Salud.

#### ALCANCE:

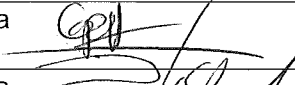
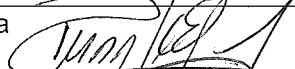
Inicia con la prescripción por parte del médico tratante y termina con la autorización o negación de la tecnología complementaria en salud solicitada.

#### NORMATIVIDAD:

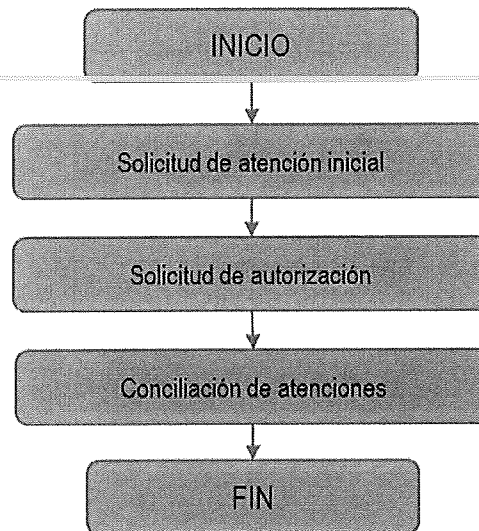
Sentencia T 737 de 2018, Ley 1751 de 2015 Artículos 4,6 y 10. Resolución 6408 de 2016, artículo 11. Resolución 3951 de 2016, artículos del 23 al 26.

#### ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	AREA	RESPONSABLE	REGISTROS
Solicitud de atención inicial	La solicitud de la atención inicial de urgencias, lo hace el admisionista de turno, al momento de realizar el ingreso, anexo técnico 1 y 2.	Admisión	Facturador/ admisionista de urgencias	Correo o registro de solicitud de autorización
Solicitud de autorización	El personal de autorizaciones está distribuido por grupo de entidades responsables de pago (ERP).  Diariamente, ingresan al módulo de historia clínica y revisa uno a uno los pacientes acostados, según el listado de ingresos abiertos y relaciona los requerimientos de autorización de atención, tales como: procedimientos, egresos y estancia. Esto dentro de las 6 horas posteriores a la atención, de acuerdo con los acuerdos contractuales establecidos con las EPS's	Central de autorización	Auxiliares de gestión administrativa de facturación	Listado de autorizaciones solicitadas
	En caso de las cirugías electivas, se puede solicitar autorización de hallazgos en el acto quirúrgico.  Si la orden medica no se puede llevar a cabo en la entidad porque no se cuenta con el servicio o no se tiene habilitado ver proceso de <b>referencia y contrarreferencia</b> .			
Conciliación de atenciones	Luego del egreso del paciente, el facturador responsable de la atención del paciente concilia con central de autorización: revisan que todas las atenciones prestadas, estén debidamente autorizadas. En caso de que un servicio no esté	Central de autorización	Auxiliares de gestión administrativa de facturación	Conciliaciones realizadas.


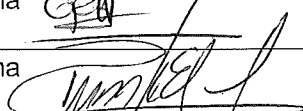
Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020

	autorizado, el auxiliar de gestión administrativa de facturación realiza la solicitud a la EPS correspondiente; luego de su consecución se anexa a la historia clínica y se continúa con el proceso. Una vez hecha la verificación de todos los soportes, el facturador del servicio continúa con el proceso de radicación.		Facturador	
--	--	--	------------	--



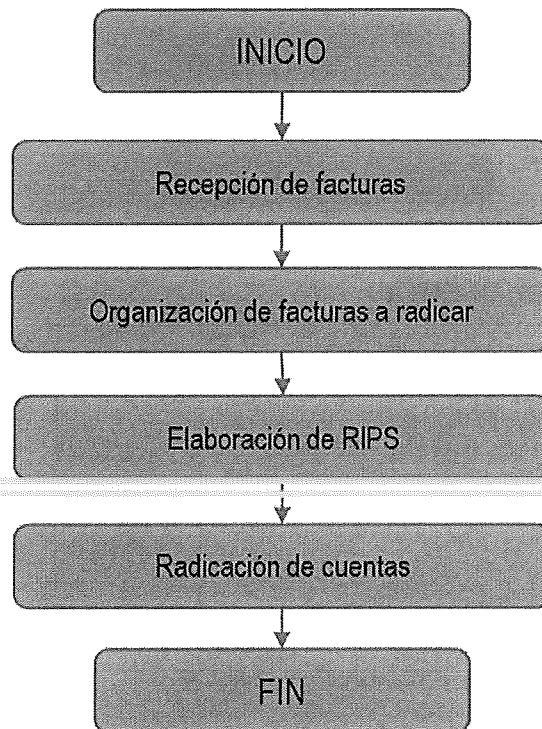
### 9.13.6 RADICACIÓN DE CUENTAS



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	AREA	RESPONSABLE	REGISTROS
Recepción De facturas	El facturador de cada servicio hace entrega de la factura (digital, electrónica o física) con sus respectivos soportes a la central administrativa de facturación, quienes revisa el listado entregado con sus respectivos soportes.  Se entrega un recibido a cada persona responsable del proceso de facturación.	Central administrativa de facturación	Auxiliar de facturación	Listado de facturas recibidas
Organización de facturas a radicar	El auxiliar responsable de la recepción verifica los soportes de la factura electrónica de acuerdo con, anexo técnico No. 5, entidad responsable de pago (ERP) y verificación de derechos.  Consolidada la facturación realizada por ERP, se efectúa relación de envío en Dinámica Gerencial.	Central administrativa de facturación	Auxiliar de facturación	Factura en Relación de envío en Dinámica Gerencial
Elaboración de	El auxiliar de facturación encargado de Rips,	Central	Auxiliar de	Rips en

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020


	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 20 de Octubre de 2020	Código: C.9.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA FACTURACION</b>		Página 24 de 28

RIPS	ingresa al aplicativo institucional generando estos, por relación de envío en Dinámica Gerencial. Valida y ajusta los Rips de acuerdo con Normatividad legal vigente, en el validador previsto por la entidad o por la ERP. Realiza diagnóstico e Informe de errores de Rips para presentar en comité de Cuentas médicas y ajustar procesos y procedimientos de las áreas que presenten errores en registros de información en el sistema. Finalmente Entregar Rips a radicación.	administrativa de facturación	facturación	formato por relación de envío.  Validación de Rips.
Radicación de cuentas	El auxiliar de facturación organiza los paquetes de factura por empresa, servicios prestados y relación de la cuenta de cobro con los RIPS, escanea y consolida en PDF entrega de factura físico (en caso de que aplique) y en PDF al área de cartera para registro de estado radicado software institucional.	Central administrativa de facturación	Auxiliar de facturación	Listado de facturas radicados en el área de cartera



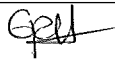

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 20 de Octubre de 2020	Código: C.9.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA FACTURACION</b>		Página 25 de 28

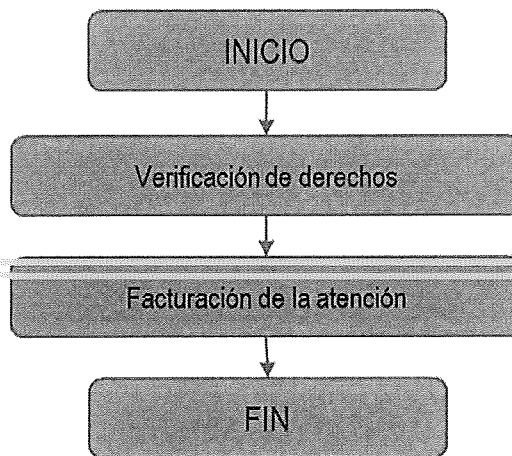
### 9.13.7 FACTURACION DE PARTICULARES.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	AREA	RESPONSABLE	REGISTROS
	<p>En el proceso de admisión, se hace la verificación de derechos y pagador del paciente.</p> <p>En caso de que este, presente algún tipo de novedad, es decir: no esté asegurado, esté suspendido por mora o sea de población migrante sin permiso de permanencia, se reporta a la trabajadora social para que esta resuelva la situación del usuario.</p>			
Verificación de derechos	<p><b>1. Usuario sin seguridad social:</b> Trabajo social verifica si está sisbenizado, en caso afirmativo se inicia proceso de afiliación a alguna EPS.</p> <p>Si el usuario no está sisbenizado, el familiar debe hacer el proceso en el SISBEN, de acuerdo con la normatividad vigente, traer el documento al entidad y trabajo social inicia el proceso de afiliación en alguna EPS.</p> <p>Si el proceso de afiliación no se puede realizar a través de la página WEB de la EPS, el familiar del usuario deberá trasladarse a esta y realizar el proceso de manera presencial.</p> <p><b>2. Usuario suspendido por mora:</b> trabajo social comunica al paciente y/o su familia el estado del paciente en ADRES.</p> <p>Informa que debe acercarse a la ERP, donde está registrada la mora y realizar el pago de esta para que el usuario quede nuevamente activo e incluido en el régimen subsidiado.</p> <p>En caso de que el usuario refiera que tienen capacidad de pago, se realiza de manera inmediata el estudio socio económico y se sensibiliza en el tema relacionado con el valor final de la factura (puede hacer abonos diarios).</p> <p>Se admisiona como particular</p> <p>Si a final de la atención, el usuario no ha registrado abonos y refiere que no tiene capacidad de pago, se genera la factura, teniendo en cuenta el área correspondiente y</p>	Admisión	Admisionista Trabajo social	Admisión Afiliaciones Estudios socio económicos Acuerdos de pago.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020




	<p>se realiza un acuerdo de pago.</p> <p><b>3. Usuario de población migrante sin permiso de permanencia:</b> el paciente se admisiona como población pobre no asegurada, con cargo al ente territorial.</p> <p>Trabajo social, informa al usuario y/o su familia que al final de la atención, se debe pagar el 5% del valor de la factura y lo sensibiliza en el tema, informando que puede hacer abonos hasta el momento del egreso.</p>			
	<p>Si a final de la atención, el usuario no ha registrado abonos y refiere que no tiene capacidad de pago, se genera la factura, teniendo en cuenta el área correspondiente y se realiza un acuerdo de pago.</p> <p><b>Nota: La atenciones obstétricas y menores de 1 año no realizan copagos.</b></p>			
Facturación de la atención	<p>Luego de definir la condición administrativa del usuario y realizar las atenciones clínicas correspondientes hasta el final de la atención, se procede a realizar el proceso de factura, de acuerdo con, el área donde esté ubicado el paciente.</p>	Facturación	Facturador	Factura




## 10. POLITICAS DE OPERACIÓN.

- **Consulta Externa:**

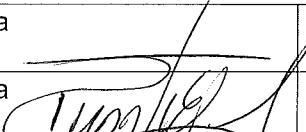
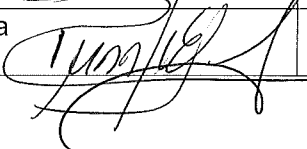
- Todo usuario debe ser facturado antes de ser atendido.


Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 20 de Octubre de 2020	Código: C.9.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA FACTURACION</b>		Página 27 de 28

- Verificar derechos de los usuarios.
- Todo usuario que demande un servicio debe ser objeto de facturación del mismo.
- Todo el personal asistencial encargado de RIPS debe asegurarse de diligenciarlos correctamente y completos.
- La edición de las facturas no debe superar los dos días.
- **Urgencias - Hospitalización:**
  - El proceso de facturación se debe realizarse diariamente de manera eficaz y eficiente.
  - Verificar derechos de los usuarios.
  - Solicitar autorización del servicio de urgencias para todos los usuarios.
  - Después de las 6 horas en el servicio de urgencias se debe solicitar la autorización para el servicio de hospitalización.
  - Para la legalización de la factura se liquida en el sistema y no debe superar las 24 horas en el área de urgencias.
  - La entrega de facturas liquidadas no debe superar los dos días.
  - Todos los servicios relacionados en la Historia Clínica deben ser facturados.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma 	Fecha: 20 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 20 de Octubre de 2020	Código: C.9.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA FACTURACION</b>		Página 28 de 28

### CUADRO DE REVISIONES

Versión	Elaboró	Revisó		Aprobó
1	Coordinación de Facturación	Subdirector Operativo		Gerente
2	Asesor de Gerencia	Comité de Calidad		Gerente
3	Planeación y Gestión de Calidad	Profesional Universitario Facturación	Subgerente Administrativo y Financiero	Gerente

### CONTROL DE COPIAS

Versión	Tipo de Copia	Área o Sección	Fecha Elaboración	Fecha Revisión
1	Controlada	Calidad		
2	Controlada	Calidad	Octubre de 2016	Octubre de 2018
3	Controlada	Calidad	Octubre de 2020	Octubre de 2022

Versión	Descripción del Cambio
1	Diseño e implementación del proceso
2	Actualización del proceso 24 de octubre de 2016
3	Revisión y Actualización del proceso 20 de octubre de 2020

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma	Fecha: 20 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma	Fecha: 20 de octubre de 2020