
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: AP-GFI-GL
	PROCESO GESTION DE LA GLOSA	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 1 DE 14


NOMBRE DEL MACROPROCESO:	NOMBRE DEL PROCESO:
GESTION FINANCIERA	GESTION DE LA GLOSA

RESPONSABLE:	Médico Especialista Auditor Médico
OBJETIVO:	Impactar la gestión financiera del Hospital a través de la auditoria medica en la formalización de los acuerdos con las diferentes ERP y proveedores de servicios de salud, el cumplimiento de las condiciones técnicas y financieras pactadas; disminuyendo el porcentaje de objeciones y garantizando así un adecuado flujo de recursos.
ALCANCE:	Inicia con el análisis técnico en la construcción de la oferta o licitación de contratación generada por las ERP o proveedores de servicios de salud, la resolución de objeciones y finaliza con la cartera reconocida mediante la suscripción del acta de conciliación entre las partes.


ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO		
Normatividad	Riesgos identificados	Controles existentes
<ul style="list-style-type: none"> • CIE 10: clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas relacionados con la salud. Decima revisión. - cie 10- códigos y descripción a tres y cuatro dígitos. • Resolución 3495 de 2019 unifica para Colombia la clasificación única de procedimientos en salud. • Resolución 3512 de 2019 mediante la cual se define, aclara y actualiza el Plan de Beneficios de Salud en Colombia. • Manual tarifario SOAT: Decreto 2423 de 1.996 con actualización anual, referencia para la contratación entre aseguradores y 	<p>Posible ineficacia en la gestión de la glosa.</p> <p>Posibles incumplimientos normativos en la gestión de la glosa</p> <p>Posible envejecimiento de los procesos conciliatorios</p> <p>Posible fraude en la gestión de la Glosa</p> <p>Posible uso indebido de la Información sensible</p> <p>Posibilidad Accidente de trabajo</p>	<p>El coordinador del proceso gestión de la glosa, concertará con el profesional de gestión humana el entrenamiento y capacitación permanente al personal según la norma vigente.</p> <p>El coordinador del proceso gestión de la glosa, realizará seguimiento bimensual al cumplimiento de los tiempos de respuesta señalados por la norma para la gestión de la glosa y reportará en el Comité Ampliado de Gerencia (Plan de Acción)</p> <p>El coordinador del proceso gestión de la glosa realizará solicitud permanente de agenda para conciliación a las EAPB y reportará en el Comité Ampliado de Gerencia (Plan de Acción) las conciliaciones y procesos de acercamiento realizados con las diferentes EAPB. Además</p>

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: AP-GFI-GL
	PROCESO GESTION DE LA GLOSA	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 2 DE 14

<p>prestadores de servicios de salud públicos y privados.</p> <p>• Manual tarifario ISS 2000: Acuerdo 209 de 1999, referencia para la contratación entre aseguradores y prestadores de servicios de salud públicos y privados.</p>	Posibilidad Enfermedad laboral	reportara en el comité de saneamiento contable y comité de conciliaciones.
	Eventuales inundaciones debido a las fuertes lluvias, granizadas y/o averías en la red hidrosanitaria.	El coordinador del proceso gestión de la glosa realizara la evaluación semestral del estado de cartera VS glosas de las EAPB y reportará en el Comité Ampliado de Gerencia (Plan de Acción), en el comité de saneamiento contable y comité de conciliaciones.
	Posible colapso de la infraestructura física del hospital por causa de sismos, temblores y terremotos.	El coordinador del proceso gestión de la glosa realizará seguimiento y evaluación del proceso, con análisis de indicadores y reportará en el Comité Ampliado de Gerencia (Plan de Acción)
	Posibles incendios ocasionados por fallas en el sistema electico, en fallas las calderas, manipulación inadecuada de líquidos inflamables, fugas de gases combustibles, acumulación de residuos, entre otros.	El coordinador del proceso gestión de la glosa concertará con el profesional de gestión humana la capacitación y acompañamiento permanente al personal del área sobre la confidencialidad de la información.
	Interrupción de la operación del sistema de información de SAP	El coordinador del proceso gestión de la glosa concertará con el profesional de SST la capacitación en prevención de accidentes laborales
	Alteración de la información de SAP	El coordinador del proceso gestión de la glosa concertara con el profesional de SST el seguimiento a la Implementación la Cultura del Cuidado
	Divulgación No Autorizada de la información sensible	
	Fraude a través Sistema de información	El coordinador del proceso gestión de la glosa concertara con el líder de Mantenimiento a la infraestructura física la detección de fallas con


	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: AP-GFI-GL
	PROCESO GESTION DE LA GLOSA	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 3 DE 14

	Uso indebido de la información sensible	<p>alarmas en centro de control</p> <p>El coordinador del proceso gestión de la glosa verificará con el líder de Mantenimiento a la infraestructura física que exista el aseguramiento con una empresa certificada en el tema.</p> <p>El coordinador del proceso gestión de la glosa verificara con el líder de Mantenimiento a la infraestructura física que exista seguimiento al funcionamiento de la Red contra incendios con mantenimiento.</p> <p>El coordinador del proceso gestión de la glosa verificara con el líder de Gestión de la infraestructura de TIC que se haga el seguimiento a los Backup de la información de SAP realizada por el proveedor.</p> <p>El coordinador del proceso gestión de la glosa verificara con el líder de Gestión de la infraestructura de TIC que se haga el seguimiento al plan de trabajo de actualizaciones en SAP.</p> <p>El coordinador del proceso gestión de la glosa verificara con el líder de Gestión de la infraestructura de TIC que solo se tenga acceso a través de autenticación del usuario</p> <p>El coordinador del proceso gestión de la glosa verificara con el líder de Gestión de la infraestructura de TIC la segregación de funciones por solicitud del líder</p>
--	---	---


 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: AP-GFI-GL
	PROCESO GESTION DE LA GLOSA	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 4 DE 14

		El coordinador del proceso gestión de la glosa verificara con el líder de Gestión de la infraestructura de TIC la asignación de acceso a usuarios de roles que manejen información sensible.
RECURSOS DEL PROCESO		
Humanos	Técnicos y Tecnológicos	Documentos/Trámites
Médico Auditor: coordinador del área: 1 Auditores Médicos: 7 Auditores Enfermeros: 2 Auxiliares administrativas: 13	. Software: SAP Labcore Carestream . Plataformas de EAPB: SURA EPS y ARL Coomeva Sanidad Militar Fiduprevisora Medimás Salud Total Emsanar Positiva Coosalud 1 computador por cada funcionario	AP-GFI-AM: Proceso Auditoria Médica AP-GFI-AM001: Procedimiento Apoyo Técnico en la Contratación con ERP AP-GFI-AM002: Procedimiento Auditoria administrativa del paciente en UCI AP-GFI-AM003: Procedimiento Auditoria administrativa del paciente hospitalizado AP-GFI-AM004: Procedimiento Preauditoria a procedimientos quirúrgicos AP-GFI-AM005: Procedimiento Auditoria Técnica a facturas de contratistas asistenciales AP-GFI-AM006: Procedimiento gestión de la Glosa AP-GFI-AM007: Procedimiento Conciliación de Glosas y Devoluciones.


ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO									
Tipo de Proveedor		Proveedor	Entrada/Insumo	Actividades clave del proceso	Descripción de la actividad	Salida del Proceso	Cliente del Proceso	Tipo de cliente	
Interno	Externo							Interno	Externo
	x	ERP	Oferta de Licitación o	Apoyo técnico en la	Se recibe la invitación de	Minuta contractual	Gerencia, Área	x	x

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: AP-GFI-GL
	PROCESO GESTION DE LA GLOSA	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 5 DE 14


			contratación directa	contratación con ERP	contratación directa o licitación de la ERP y se hace análisis, definiendo el Manual a ofertar con el descuento correspondiente si es a Manual SOAT o Incremento si es a manual ISS y las tarifas propias y servicios que se prestaran. Se envía a la ERP la oferta tarifaria de servicios, materiales y medicamentos para su aprobación e inclusión en la Minuta contractual. Cada área del HGM (Gerencia, Jurídica,	legalizada	Jurídica, contratación financiera y auditoria del HGM		
--	--	--	----------------------	----------------------	---	------------	---	--	--

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO: AP-GFI-GL
	PROCESO GESTION DE LA GLOSA		VERSIÓN: 04
			PÁGINA: 6 DE 14


					contratación, financiera y auditoria) hace la revisión técnica y anexa las observaciones pertinentes en aquellas cláusulas que requieran ser modificadas o aclaradas. El área de contratación del HGM remite la Minuta con las observaciones a la ERP para su corrección y termina con la legalización de la minuta contractual.				
x	x	SAP Solicitud de ERP	Censo de pacientes hospitalizados en la UCI. Estancias prolongadas	Auditoria administrativa del paciente en UCI	Se ingresa al aplicativo SAP, se realiza lectura de las historias para definir si la estancia del paciente es	Gestión del paciente en UCI: continúa en UCI o se traslada a otro tipo de estancia.	Profesional de auditoria Médica encargado. Intensivistas	x	

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: AP-GFI-GL
	PROCESO GESTIÓN DE LA GLOSA	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 7 DE 14


			Solicitudes de ERP		<p>pertinente, se diligencia formato de pertinencia UCI. Se establece comunicación con el intensivista de turno y se debate la pertinencia de casos particulares que posiblemente no estén contenidos en los criterios de la Sociedad Colombiana de Cuidados Intensivos, ni en las guías o protocolos del Hospital; así como realizar revisión de casos con ventilación mecánica prolongada, entre otros,</p>				
--	--	--	--------------------	--	---	--	--	--	--

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO: AP-GFI-GL
	PROCESO GESTION DE LA GLOSA		VERSIÓN: 04
			PÁGINA: 8 DE 14


					para definir su pertinencia en esta alta dependencia. (Desescalar)				
x	x	SAP	<p>Censo de pacientes hospitalizados</p> <p>Estancias prolongadas</p> <p>Facturas modo test de pacientes hospitalizados</p> <p>Solicitudes de ERP</p>	Auditoria administrativa del paciente hospitalizado	<p>En el aplicativo SAP, se seleccionan los pacientes según ERP, se consulta la historia clínica y se revisa la estancia, se envía reporte por correo de las novedades y hallazgos durante la hospitalización al auditor concurrente de la ERP y auxiliar administrativa de piso. Con la factura modo test se revisan: facturación de prestaciones, tarifas y se revisa la existencia de</p>	<p>Atención clínica eficiente procurando mantener los atributos de calidad (oportunidad, pertinencia, seguridad, accesibilidad y continuidad)</p> <p>Factura con soportes completos y radicados ante la ERP.</p> <p>Gestión del paciente hospitalizado continúa en el HGM o se da el alta.</p>	<p>Auxiliar y Profesional de auditoria Médica encargados</p> <p>Facturación ERP</p>	x	x

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: AP-GFI-GL
	PROCESO GESTION DE LA GLOSA	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 9 DE 14

					<p>autorizaciones requeridas según el caso. El auditor designado revisa la historia clínica con el concurrente y concilian posibles glosas de pertinencia. Se ajusta la factura según los hallazgos de preauditoria y se hace factura definitiva, con soportes completos. Se radica ante la ERP.</p>				
x		<p>SAP</p> <p>Programación de cirugía</p>	<p>Censo de pacientes quirúrgicos con cirugías complejas</p>	<p>Preauditoria a procedimientos quirúrgicos</p>	<p>Consultar con programación de cirugía los pacientes programados con cirugías complejas. Se verifica en la historia clínica: códigos de</p>	<p>Informe quirúrgico con procedimientos codificados y descritos adecuadamente</p>	<p>Profesional de auditoria Médica encargado.</p> <p>Facturación</p>	x	


	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: AP-GFI-GL
	PROCESO GESTION DE LA GLOSA	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 10 DE 14

					<p>procedimientos de acuerdo con la descripción quirúrgica, que los códigos CUP correspondan al SOAT o ISS, según contratación, descripción quirúrgica completa según procedimiento realizado. Se hace reporte de los hallazgos a la dirección asistencial correspondiente de la especialidad para las posibles correcciones. Se remite a facturación todo el informe quirúrgico con las correcciones</p>				
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: AP-GFI-GL
	PROCESO GESTION DE LA GLOSA	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 11 DE 14


					respectivas.				
x		Eurodoc Excel con actividades facturadas	Facturas radicadas en Eurodoc	Auditoría técnica a facturas de contratistas asistenciales	En aplicativo SAP se revisan las facturas radicadas y se verifica que tengan el reporte de actividades a auditar. Se genera reporte de SAP de las prestaciones cargadas en el rango de fecha facturado, si son prestaciones de laboratorio y patología, se extrae del reporteador de Labcore, la relación de exámenes remitidos en el rango de fechas que se están facturando se compara con el Excel aportado por el	Aval con o sin glosa de la factura radicada por el contratista	Profesional de auditoria Médica encargado. Supervisor del contrato	x	

					<p>contratista. Las no coincidencias, se buscan en SAP, en el episodio de cada paciente. Se comparan las tarifas relacionadas en la factura con las tarifas pactadas en el contrato y se evidencian las diferencias. En EURODOC, se abre la factura en la bandeja, se hace la anotación de la auditoria en el icono de observaciones, se relacionan los hallazgos y se envían por correo electrónico las evidencias de la auditoria al supervisor del contrato. Se</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: AP-GFI-GL
	PROCESO GESTION DE LA GLOSA	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 13 DE 14

					hace informe de los hallazgos de la auditoria, se envía por correo electrónico al Coordinador de Auditoria de cuentas médicas.				
x	x	Proceso de facturación. Pagadores. ERP. Juzgado por fallo de tutela.	Facturas. Devoluciones Glosa total Glosa parcial	Gestión de la glosa		Factura revisada Glosa analizada y respondida Nota crédito Glosa radicada ante el Pagador y/o la ERP			

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR
GL.1.	Proporción de glosa neta aceptada en función del valor facturado por prestación de servicios
GL.2.	Proporción de la glosa radicada con oportunidad ante las EAPB

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: AP-GFI-GL
	PROCESO GESTION DE LA GLOSA	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 14 DE 14

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR
GL.3.	Proporción de la glosa aceptada en función de la glosa inicial

MODIFICACIONES		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACION
00	01/06/2014	Nueva versión del Sistema de Gestión Integral de Calidad SGIC.
01	15/10/2015	Se adicionan los Riesgos del proceso identificados en el nuevo formato Matriz de Riesgos.
02	28/07/2016	Se adicionan los Riesgos del proceso identificados en la Matriz de Riesgos versión II.
03	18/10/2018	Se adicionan los Riesgos del proceso identificados en la Matriz de Riesgos versión III
04	20/10/2021	Se migra a nuevo formato recomendado por la función pública-MIPG, se modifica el objetivo del proceso, se agrega normatividad propia del proceso, se ajusta matriz de riesgos, se refieren los respectivos controles, se agrega Gestión Documental codificada, se modifican procedimientos

APROBACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: DAVID ALBERTO BUSTAMANTE GARCÍA MARTHA LILIANA PINTO TOBÓN	NOMBRE: LILIANA MARÍA RICAURTE YARCE	NOMBR: MARIO FERNANDO CORDOBA PÉREZ
CARGO: Coordinador Auditoría de Cuentas Médicas Auditora Médica	CARGO: Subgerente de Procesos Administrativos y Financieros	CARGO: Gerente

VIGENTE A PARTIR DE: 15/12/2021