

INFORMES

EJECUTIVOS

INFORME EMPALME

A Septiembre de 2015 la ESE HOSPITAL SAN FELIX no contaba con un líder, área y proceso estructurado de glosas y devoluciones lo que conllevaba a que no se contara con un registro confiable que permitiera realizar la trazabilidad con la facturación realizada por la entidad.

DEBILIDADES DEL PROCESO

No se contaba con recurso humano de auditor medico que apoyara las labores de respuestas y conciliaciones de glosas de pertinencia.

Se evidenciaron y fueron entregadas para el mes de Octubre 2015 devoluciones y glosas de vigencias anteriores 2012, 2013, 2014 y 2015 sin ingresar al sistema SIHOS, las cuales a partir de esa fecha se inicia el proceso de registro y respuesta de las mismas.

No se contaba con un registro confiable de glosas y devoluciones, motivo por el cual se hizo necesario solicitar desde el inicio el Anexo 8 el cual reflejaría la trazabilidad de la factura desde el momento de la notificación de la glosa hasta su trámite final. Debido a que no fué posible integrarlo al sistema SIHOS, se consideró viable llevarlo mediante registro manual el cual es incompleto toda vez que no se puede obtener el seguimiento al momento de los pagos de las mismas para definir si la glosa tuvo curso final de pago o sigue curso de ratificación.

LOGROS

El personal con el que cuenta el area de auditoria esta conformado por:

Un medico auditor que a partir del mes de mayo de 2016 inicia sus labores dando apoyo en la contestación y conciliación de glosas y devoluciones por pertinencia.

Una Enfermera Jefe que presta los servicios dando apoyo en respuesta a las glosas de pertinencia ingresadas al sistema SIHOS por un tiempo de 4 horas diarias.

Una Auxiliar que se encarga de ingresar las glosas y devoluciones al sistema para el registro y respuesta oportuna por parte del medico y la Enfermera Jefe. La auxiliar da apoyo en la contestación por soportes.

Una auxiliar de facturación que se encarga de ingresar al sistema y responder las devoluciones que llegan al área.

Una Lider del proceso que es responsable de todo el proceso de ingreso y respuesta de las glosas y las devoluciones, clasificándolas por tipo de glosa. De igual forma se hace entrega al auxiliar encargado y se apoya en el registro de glosas y respuesta cuando se hace necesario.

VIGILADO Supersalud



A partir del mes de Noviembre de 2015 se conforma el comité de glosas y se reglamenta el procedimiento en la ESE Hospital San Félix, el mismo está conformado por: Gerente, Profesional Especializado, Lider de Facturación, Subdirector Científico, Lider de auditoria y Glosas, Lider cartera y líder de sistemas.

- El comité tiene por objetivo informar periódicamente glosas subsanables y no subsanables, pertinencia, montos, Entidades y las causas.
- Realizar reuniones periódicas con el fin de analizar los informes, respuestas y conceptos, identificación de causas principales y bloqueo de las mismas.
- Preparar recomendaciones sobre acciones que deban implementarse al interior de la ESE a fin de mejorar el procedimiento de facturación y reducir los índices de glosas.
- Levantar actas de reunion, identificarlas con número de consecutivo y firmadas por sus integrantes.
- Render informes a la Gerencia cuando fueren solicitados.

ALCANCES

Se ha dado respuesta oportuna a glosas y trámite efectivo de devoluciones de vigencias anteriores y de la vigencia entre las cuales las mas relevantes son:

EPS	VR FACTURADO	VR ACCEPT IPS	VR RECHAZ IPS
QBE SEGUROS S.A	14.682.409.00	-	14.682.409.00
SAVIA SALUD EPS ALIANZA MEDELLIN A	3.584.856.00	109.404.00	3.475.452.00
CRUZ BLANCA ENTIDAD PROMOTORA	1.206.072.00	-	1.206.072.00
AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S/A	501.278.00	-	501.278.00
ALIANSALUD	176.259.00	176.259.00	-
AXA COLPATRIA SEG DE VIDA	254.072.00	57.300.00	196.772.00
COOSALUD	430.431.00	-	430.431.00
DIR TERRIT SALUD TOPLIMA	120.495.00	120.495.00	
DIR DPTAL SALUD ANI	128.014.00	128.014.00	
EMDISALUD	728.927.00		728.927.00
QBE SEGUROS	7.541.734.00		7.541.734.00
2014	29.354.547.00	591.472.00	28.763.075.00

VIGILADO Supersalud

EPS	VR FACTURADO	VR ACEPT IPS	VR RECHAZ IPS
DIR TERRIT SALUD CALDAS	10.461.762.00	575.974.00	9.885.788.00
SAVIA SALUD EPS ALIANZA MEDELLIN A	5.157.434.00	193.401.00	4.964.033.00
QBE SEGUROS S.A	3.358.327.00	-	3.358.327.00
NUEVA EPS	2.348.371.00	-	2.348.371.00
COOSALUD	2.214.583.00	-	2.214.583.00
CAFESALUD	1.672.510.00	1.123.585.00	548.925.00
COOMEVA	1.610.210.00	-	1.610.210.00
DIR DPTAL ANTI	140.611.00	126.000.00	14.611.00
SEGUROS BOLIVAR	25.500.00	25.500.00	-
ARP LIBERTY	226.098.00	226.098.00	
ASEGURADORA SOLIDARIA	88.800.00		88.800.00
COLSUBSIDIO	407.370.00	407.370.00	
COOMEVA	3.782.891.00	1.274.096.00	2.508.795.00
EMDISALUD	302.114.00		302.114.00
ECOOPSOS	1.942.198.00		1.942.198.00
EPS Y MEDICINA PREPAGA SURA	1.524.442.00	1.524.442.00	
NUEVA EPS	441.212.00	164.859.00	276.353.00
QBE SEGUROS	221.400.00	16.400.00	205000.0.00
SAMIA SALUD	191.115.00	191.115.00	
SOCIEDAD CLINICA EMCOSALUD	1.184.250.00	1.184.250.00	
2015	37.301.198.00	7.033.090.00	30.268.108.00

VIGILADO Supersalud

NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040
La Dorada - Caldas - Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co

Se han realizado conciliaciones con algunas Entidades entre ellas la FAC y LA POLICIA METROPOLITANA DE IBAGUE obteniendo el siguientes resultado frente a éstos eventos:

DIRECCION GRAL SANIDAD MILITAR FAC

Mes	Factuado	Aceptado Ips	Levantado Fac
Mayo	18.092.619.00	1.747.812.00	16.344.807.00
Junio	17.417.406.00	828.110.00	16.589.296.00
Julio	16.560.688.00	264.124.00	16.296.564.00
Agosto	14.844.734.00	229.063.00	14.615.671.00
	66.915.447.00	3.069.109.00	63.846.338.00

POLICIA METROPOLITANA DE IBAGUE			
Mes	Factuado	Aceptado Ips	Levantado Pol
Julio	16.232.495.00	712.408.00	7.484.427.90
	16.232.495.00	712.408.00	7.484.427.90

EPS ASMETSALUD

Mes	Factuado	Aceptado Ips	Levantado Fac
Junio	1.538.811.085.25	344.124.358.00	313.870.937.00
	1.538.811.085.25	344.124.358.00	313.870.937.00

PENDIENTES

Con base en la reunion realizada el dia 03 de Agosto de 2016 con la Eps Asmetsalud y de la cual se realice y firmo acta, se revisaron algunas aspectos a ajustar, entre ellos algunas temas como: Cartera, glosas, devoluciones y portabilidad, la EPS notificó que realizaría visita el dia 23 y 24 de Agosto la cual no se realizó por razones informadas a la ESE. De igual manera está en trámite de registro y respuesta a glosas por motivos de soportes y pertinencia, entre otras.

Asi mismo existen devoluciones de facturación de la vigencia 2015 por valor de \$ 412.000.000 las cuales se están identificando con archivo magnético enviado por la EPS, soportándolas y refacturando para volver a ser radicadas en la EPS. Queda Pendiente visita por parte de la EPS sin embargo se enviará los avances a la fecha. (Se evidencia acta en físico).

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalsanfelix.gov.co

VIGILADO Supersalud

CONCILIACIONES PENDIENTES:

DIRECCION TERRITORIA SALUD DE CALDAS

AÑO	VALOR PDNTE CONCIL	VR RATIF X CONCIL
2013	504.828.00	0
2014	1.071.311.00	0
2015	8.344.487.00	4.735.436.00
	9.920.626.00	4.735.436.00

NOTA: Se conciliará el día 2 de Septiembre de 2016 en la ciudad de Manizales.

SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S

AÑO	VR PENDIENTE DEVOL
2012	\$ 2.157.101.00
2013	\$ 19.927.275.00
2014	\$ 11.314.010.00
2015	\$ 52.401.286.00
2016	\$ 4.973.123.00
	\$ 90.772.795.00

NOTA: Se conciliará el día 7 de Septiembre de 2016 via skype.

EPS MALLAMAS

ADM074	Administradora: ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD M	VR ACEPTADO IPS	VR RECHAZADO IPS
Total [Administradora]	493.900.00	194.700.00	299.200.00

NOTA: Acorde a mesa de trabajo realizada el día 16 de Agosto de 2016 se envié al correo estado de cartera con glosas pendientes al correo para de ésta manera corroborar información. Se está Pendiente de conciliación.

EPS SALUDCOOP EN LIQUIDACION

No. Acreencia	Tipo de Acreencia	Valor Reclamado	Valor Rechazado	Valor Reconocido	Código Causales Glosa
18908	Cuentas por servicios de salud	3,503,595,457,79	1,017,035,098,29	2,486,560,359,50	/
					1.43/1.23/1.26/7.11/24
					1.7.11/23/1.24/1.25/1
					7.11/31
					1.48/7.1/2.11/2.10/2.11
					1.7.11/25/
Totales		3,603,695,457,79	1,017,035,098,29	2,486,660,359,60	

NOTA: La Eps Saludcoop mediante actos Administrativos Resolución 0178 y 0179 de 2016 calificó y clasificó las reclamaciones, notificando archivo reconocido para contestar lo rechazado y lo reconocido, fijando un término para radicar recurso de reposición el cual la EPS se negó y exigió pago del valor total facturado ya que los servicios fueron prestados en su totalidad. Recientemente la EPS Saludcoop en liquidación notifica mediante correo electrónico Resolución 1935 de Agosto de 2016 dando revocatoria a los actos Administrativos antes mencionados debido a errores presentados en los cruces de la información y en el sistema de la EPS (HEON) con las Entidades a las cuales adeudan. Quedando de esta manera a la espera de nueva notificación Administrativa por parte del Ente Liquidador.

La Dorada Caldas, Agosto 29 de 2016.

Atentamente,



CAROLINA HURTADO
Coordinadora cuentas médicas

VIGILADO Supersalud

INFORMES

EJECUTIVOS

INFORME EMPALME

A Septiembre de 2015 la ESE HOSPITAL SAN FELIX no contaba con un líder, área y proceso estructurado de glosas y devoluciones lo que conllevaba a que no se contara con un registro confiable que permitiera realizar la trazabilidad con la facturación realizada por la entidad.

DEBILIDADES DEL PROCESO

No se contaba con recurso humano de auditor medico que apoyara las labores de respuestas y conciliaciones de glosas de pertinencia.

Se evidenciaron y fueron entregadas para el mes de Octubre 2015 devoluciones y glosas de vigencias anteriores 2012, 2013, 2014 y 2015 sin ingresar al sistema SIHOS, las cuales a partir de esa fecha se inicia el proceso de registro y respuesta de las mismas.

No se contaba con un registro confiable de glosas y devoluciones, motivo por el cual se hizo necesario solicitar desde el inicio el Anexo 8 el cual reflejaría la trazabilidad de la factura desde el momento de la notificación de la glosa hasta su trámite final. Debido a que no fué posible integrarlo al sistema SIHOS, se consideró viable llevarlo mediante registro manual el cual es incompleto toda vez que no se puede obtener el seguimiento al momento de los pagos de las mismas para definir si la glosa tuvo curso final de pago o sigue curso de ratificación.

LOGROS

El personal con el que cuenta el area de auditoria esta conformado por:

Un medico auditor que a partir del mes de mayo de 2016 inicia sus labores dando apoyo en la contestación y conciliación de glosas y devoluciones por pertinencia.

Una Enfermera Jefe que presta los servicios dando apoyo en respuesta a las glosas de pertinencia ingresadas al sistema SIHOS por un tiempo de 4 horas diarias.

Una Auxiliar que se encarga de ingresar las glosas y devoluciones al sistema para el registro y respuesta oportuna por parte del medico y la Enfermera Jefe. La auxiliar da apoyo en la contestación por soportes.

Una auxiliar de facturación que se encarga de ingresar al sistema y responder las devoluciones que llegan al área.

Una Lider del proceso que es responsable de todo el proceso de ingreso y respuesta de las glosas y las devoluciones, clasificándolas por tipo de glosa. De igual forma se hace entrega al auxiliar encargado y se apoya en el registro de glosas y respuesta cuando se hace necesario.

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571898 - (6) 8577040

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalsanfelix.gov.co

A partir del mes de Noviembre de 2015 se conforma el comité de glosas y se reglamenta el procedimiento en la ESE Hospital San Félix, el mismo está conformado por: Gerente, Profesional Especializado, Líder de Facturación, Subdirector Científico, Líder de auditoría y Glosas, Líder cartera y líder de sistemas.

- El comité tiene por objetivo informar periódicamente glosas subsanables y no subsanables, pertinencia, montos, Entidades y las causas.
- Realizar reuniones periódicas con el fin de analizar los informes, respuestas y conceptos, identificación de causas principales y bloqueo de las mismas.
- Preparar recomendaciones sobre acciones que deban implementarse al interior de la ESE a fin de mejorar el procedimiento de facturación y reducir los índices de glosas.
- Levantar actas de reunión, identificarlas con número de consecutivo y firmadas por sus integrantes.
- Rendir informes a la Gerencia cuando fueren solicitados.

ALCANCES

Se ha dado respuesta oportuna a glosas y trámite efectivo de devoluciones de vigencias anteriores y de la vigencia entre las cuales las más relevantes son:

EPS	VR FACTURADO	VR ACEPT IPS	VR RECHAZ IPS
QBE SEGUROS S.A	14.682.409.00	-	14.682.409.00
SAVIA SALUD EPS ALIANZA MEDELLIN A	3.584.856.00	109.404.00	3.475.452.00
CRUZ BLANCA ENTIDAD PROMOTORA	1.206.072.00	-	1.206.072.00
AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S/	501.278.00	-	501.278.00
ALIANSA SALUD	176.259.00	176.259.00	-
AXA COLPATRIA SEG DE VIDA	254.072.00	57.300.00	196.772.00
COOSALUD	430.431.00	-	430.431.00
DIR TERRIT SALUD TOPLIMA	120.495.00	120.495.00	
DIR DPTAL SALUD ANI	128.014.00	128.014.00	
EMDISALUD	728.927.00		728.927.00
QBE SEGUROS	7.541.734.00		7.541.734.00
2014	29.354.547.00	591.472.00	28.763.075.00

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalsanfelix.gov.co

EPS	VR FACTURADO	VR ACEPT IPS	VR RECHAZ IPS
DIR TERRIT SALUD CALDAS	10.461.762.00	575.974.00	9.885.788.00
SAVIA SALUD EPS ALIANZA MEDELLIN A	5.157.434.00	193.401.00	4.964.033.00
QBE SEGUROS S.A	3.358.327.00	-	3.358.327.00
NUEVA EPS	2.348.371.00	-	2.348.371.00
COOSALUD	2.214.583.00	-	2.214.583.00
CAFESALUD	1.672.510.00	1.123.585.00	548.925.00
COOMEVA	1.610.210.00	-	1.610.210.00
DIR DPTAL ANTI	140.611.00	126.000.00	14.611.00
SEGUROS BOLIVAR	25.500.00	25.500.00	-
ARP LIBERTY	226.098.00	226.098.00	-
ASEGURADORA SOLIDARIA	88.800.00	-	88.800.00
COLSUBSIDIO	407.370.00	407.370.00	-
COOMEVA	3.782.891.00	1.274.096.00	2.508.795.00
EMDISALUD	302.114.00	-	302.114.00
ECOOPSOS	1.942.198.00	-	1.942.198.00
EPS Y MEDICINA PREPAGA SURA	1.524.442.00	1.524.442.00	-
NUEVA EPS	441.212.00	164.859.00	276.353.00
QBE SEGUROS	221.400.00	16.400.00	205000.0.00
SAVIA SALUD	191.115.00	191.115.00	-
SOCIEDAD CLINICA EMCOSALUD	1.184.250.00	1.184.250.00	-
2015	37.301.198.00	7.033.090.00	30.268.108.00

VIGILADO Supersalud

NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040
La Dorada - Caldas - Colombia
www.hospital-sanfelix.gov.co

Se han realizado conciliaciones con algunas Entidades entre ellas la FAC y LA POLICIA METROPOLITANA DE IBAGUE obteniendo el siguientes resultado frente a éstos eventos:

DIRECCION GRAL SANIDAD MILITAR FAC

Mes	Factuado	Aceptado Ips	Levantado Fac
Mayo	18.092.619.00	1.747.812.00	16.344.807.00
Junio	17.417.406.00	828.110.00	16.589.296.00
Julio	16.560.688.00	264.124.00	16.296.564.00
Agosto	14.844.734.00	229.063.00	14.615.671.00
	66.915.447.00	3.069.109.00	63.846.338.00

POLICIA METROPOLITANA DE IBAGUE			
Mes	Factuado	Aceptado Ips	Levantado Pol
Julio	16.232.495.00	712.408.00	7.484.427.90
	16.232.495.00	712.408.00	7.484.427.90

EPS ASMETSALUD

Mes	Factuado	Aceptado Ips	Levantado Fac
Junio	1.538.811.085.25	344.124.358.00	313.870.937.00
	1.538.811.085.25	344.124.358.00	313.870.937.00

PENDIENTES

Con base en la reunion realizada el dia 03 de Agosto de 2016 con la Eps Asmetsalud y de la cual se realice y firmo acta, se revisaron algunas aspectos a ajustar, entre ellos algunas temas como: Cartera, glosas, devoluciones y portabilidad, la EPS notificó que realizaría visita el día 23 y 24 de Agosto la cual no se realizó por razones informadas a la ESE. De igual manera está en trámite de registro y respuesta a glosas por motivos de soportes y pertinencia, entre otras.

Asi mismo existen devoluciones de facturación de la vigencia 2015 por valor de \$ 412.000.000 las cuales se están identificando con archivo magnético enviado por la EPS, soportándolas y refacturando para volver a ser radicadas en la EPS. Queda Pendiente visita por parte de la EPS sin embargo se enviará los avances a la fecha. (Se evidencia acta en físico).

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalsanfelix.gov.co

VIGILADO Supersalud

CONCILIACIONES PENDIENTES:

DIRECCION TERRITORIA SALUD DE CALDAS

AÑO	VALOR PDNTE CONCIL	VR RATIF X CONCIL
2013	504.828.00	0
2014	1.071.311.00	0
2015	8.344.487.00	4.735.436.00
	9.920.626.00	4.735.436.00

NOTA: Se conciliará el día 2 de Septiembre de 2016 en la ciudad de Manizales.

SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S

AÑO	VR PENDIENTE DEVOL
2012	\$ 2.157.101.00
2013	\$ 19.927.275.00
2014	\$ 11.314.010.00
2015	\$ 52.401.286.00
2016	\$ 4.973.123.00
	\$ 90.772.795.00

NOTA: Se conciliará el día 7 de Septiembre de 2016 via skype.

EPS MALLAMAS

ADM074	Administradora: ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD M	VR ACEPTADO IPS	VR RECHAZADO IPS
Total [Administradora]	493.900.00	194.700.00	299.200.00

NOTA: Acorde a mesa de trabajo realizada el día 16 de Agosto de 2016 se envié al correo estado de cartera con glosas pendientes al correo para de ésta manera corroborar información. Se está Pendiente de conciliación.

EPS SALUDCOOP EN LIQUIDACION

No. Acreencia	Tipo de Acreencia	Valor Reclamado	Valor Rechazado	Valor Reconocido	Código Causales Glosa
18908	Cuentas por servicios de salud	3,503,595,457,79	1,017,035,038,29	2,486,560,359,50	/
					1.431.231.287.11.24
					117.111.231.241.2511
					7.111.311
					1.487.112.1112.102.11
					117.111.2511
Totales		3,603,696,497,78	1,017,035,038,29	2,486,660,369,60	

NOTA: La Eps Saludcoop mediante actos Administrativos Resolución 0178 y 0179 de 2016 calificó y clasificó las reclamaciones, notificando archivo reconocido para contestar lo rechazado y lo reconocido, fijando un término para radicar recurso de reposición el cual la EPS se negó y exigió pago del valor total facturado ya que los servicios fueron prestados en su totalidad. Recientemente la EPS Saludcoop en liquidación notifica mediante correo electrónico Resolución 1935 de Agosto de 2016 dando revocatoria a los actos Administrativos antes mencionados debido a errores presentados en los cruces de la información y en el sistema de la EPS (HEON) con las Entidades a las cuales adeudan. Quedando de esta manera a la espera de nueva notificación Administrativa por parte del Ente Liquidador.

La Dorada Caldas, Agosto 29 de 2016.

Atentamente,



CAROLINA HURTADO
Coordinadora cuentas médicas