

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO		CODIGO	GF-S7-P3
	TRAMITE Y GESTION DE GLOSAS		VERSIÓN	5
			VIGENCIA	03/12/2021
			PAGINA 1 DE 4	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS: Estratégicos, misionales y de apoyo

OBJETIVO PRINCIPAL: Controlar y Gestionar las objeciones por servicios de salud prestados por la E.S.E Carmen Emilia Ospina

ACTIVIDADES

No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	Analiza y socializa resultado del ejercicio en el periodo inmediatamente anterior con el fin de evitar falencias en el siguiente periodo.	Informe técnico de glosas por servicios y zonas.	Auditor Médico
2	H	Recibir y radicar las objeciones (Glosas) de las Entidades, Municipios, IPS, EPS etc.	Oficios	Auxiliar de Cuentas medicas
3	H	Registrar la objeción en el módulo de Cartera de Dinámica Gerencial “Recepción de objeciones” • Identificar la causal de objeción: -pertinencia, -cobertura, - facturación, -soportes, - autorizaciones, glosas infundidas y devoluciones. Generar formato estandarizado de Informe de glosas que se obtiene del cruce de las objeciones generadas por las EAPB y la facturación en el aplicativo institucional que permite identificar al responsable de la objeción y remitir este informe al coordinador responsable.	objeciones o glosas medio físico y magnético	Auxiliar de Cuentas medicas

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO		CODIGO	GF-S7-P3
	TRAMITE Y GESTION DE GLOSAS		VERSIÓN	5
			VIGENCIA	03/12/2021
			PAGINA 2 DE 4	

4	H	Enviar objeción con soportes en medio físico y/o Magnético en el formato establecido estandarizado de informe de objeciones al área o auditor competente: Jefes de Zona, Coordinador de Odontología, Coordinador de Sistemas, Coordinador de Facturación y Auditoria con fecha límite para contestación de acuerdo a lo establecido en la norma actual.	Cuadro remisorio de objeción y sus conceptos	Asesor de Auditoria y auxiliar de cuentas médicas
5	H	Recibir y revisar las posibles respuestas de la objeción por parte de los auditores del proceso competente en los tiempos que establece la norma.	Oficio respuesta de objeción o glosas	Asesor de Cartera / Auxiliar Cartera
6	H	Recibir y revisar las posibles respuestas de la objeción por parte de los auditores del proceso competente en los tiempos que establece la norma.	Oficio respuesta de objeción o glosas	Asesor de Cartera / Auxiliar Cartera
7	H	Enviar respuesta de objeción a la Entidad con los soportes respectivos	respuesta a glosas	Auxiliar de Cartera
8	H	Una vez se obtiene la respuesta de la glosa aceptada por la EPS esta es registrada en módulo de glosas del sistema (tramite de glosas) y se archiva en su respectiva carpeta física. (Se proyecta el escaneo de estos documentos para facilitar	Oficio	Auxiliar de Cartera

 CARMEN EMILIA OSPINA Souls, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO		CODIGO	GF-S7-P3
	TRAMITE Y GESTION DE GLOSAS		VERSIÓN	5
			VIGENCIA	03/12/2021
			PAGINA 3 DE 4	

		su búsqueda y disminución de costos en fotocopias)		
9	H	En caso de no aceptar la respuesta a la glosa se inicia un posible proceso de conciliación entre las entidades.	N.A.	Entidad Deudora
10	H	Notifica a los auditores para que se programe el proceso de conciliación con la respectiva entidad.	Notificación	Asesor de Cartera
11	H	Presentan al comité el cronograma de las conciliaciones con las EPS.	N.A.	Auditor
12	H	Concilian con las EPS`S y elaboran un acta la cual debe ser suscrita por los representantes legales y los auditores que intervienen. Una vez los auditores y representante legal de la EPS la suscriben y envían al asesor jurídico.	Acta de Conciliación firmada por auditores y/o representantes legales	Auditores (Medico, de P y P, Sistemas y Facturación)
13	V	Recibe el acta y descarga en el módulo de cartera lo conciliado por las partes.	Nota debito o Crédito con soportes	Auxiliar de Cartera
14	A	Presenta ante el comité de cartera un informe de las conciliaciones realizadas en el periodo.	Informe	Asesor de Cartera

 CARMEN EMILIA OSPINA <i>Souls, bienestar y dignidad</i>	PROCEDIMIENTO		CODIGO	GF-S7-P3
	TRAMITE Y GESTION DE GLOSAS		VERSIÓN	5
			VIGENCIA	03/12/2021
			PAGINA 4 DE 4	

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
4	Modificación del documento:	29/10/2015
5	Modificación del documento: Se modifica el documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso de “Cuentas medicas”. Los ajustes que se realizaron fueron los siguientes: • Cambio del proceso cartera al Cuenta medica • Cambio de codificación de GF-S2-P3 a GF-S7-P1 • Actualización de la vigencia. • Ajustes estructurales	27/01/2021
Nombre: Gestor de Cuentas medicas Nombre: Juan Felipe Cabrera Peña Contratista del área garantía de la calidad	Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta. Contratista del área garantía de la calidad	Nombre: Claudia Marcela Camacho Varon Cargo: Subgerente Administrativo
Elaboró	Revisó	Aprobó