



Oficina de Control interno  
Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Nit. 891855039-9



## ***HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO ESE***

# **INFORME DE GESTION DE FACTURACIÓN 1er. SEMESTRE 2018**

---

### **Análisis del proceso de facturación**

Evaluación de desempeño del área de facturación comprendido entre 1 de enero al 31 de Julio del 2018, impacto de la facturación.



Oficina de Control interno  
Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Nit. 891855039-9



## INTRODUCCIÓN

La gestión en el área de facturación es clave en la relación que tiene el Hospital Regional de Sogamoso ESE, con las diferentes Entidades Prestadoras de Servicios de Salud, por tal motivo se pretende informar sobre las diferentes actividades que se desarrollan en éste proceso y su respectivo seguimiento por parte de los entes de control internos.

Se pretende presentar un panorama claro, veraz y puntual de las falencias y fortalezas que se han logrado apreciar tanto en el personal como en el proceso que ejecuta esta área.

## FORTALEZAS

- El sistema CITISALUD usado correctamente alimenta el módulo de facturación, lo que garantizaría cobro de todos los servicios prestados en el Hospital.
- Se lleva un registro cronológico del total de glosas que se le adjudican por fallas en documentación o soportes del área de facturación.
- Se ve compromiso del equipo de trabajo frente a nuevos retos.
- Disponibilidad al cambio por parte del equipo de trabajo.
- La empresa contratista adoptó y notificó manual de funciones a cada uno de los funcionarios del área de facturación, de acuerdo a requerimientos del Hospital, como consta en actas reportadas por la empresa Gestión de Empleos Temporales.
- Interés de la dirección por mejoramiento del proceso.
- Adecuación de instalaciones en aéreas priorizadas.
- En relación al proceso de Pre auditoría de cuentas médicas, se cuenta con profesional idóneo, pero sólo alcanza a revisar aproximadamente el 50% de la facturación de hospitalización con el fin de dar a conocer al área de facturación los hallazgos encontrados antes de radicar las cuentas a las diferentes entidades, para su ajuste y así disminuir la posible glosa, identificando errores en la facturación evitando pérdidas para el Hospital.
- Adaptación del personal de hospitalización a los cambios en los procesos de sistematización.



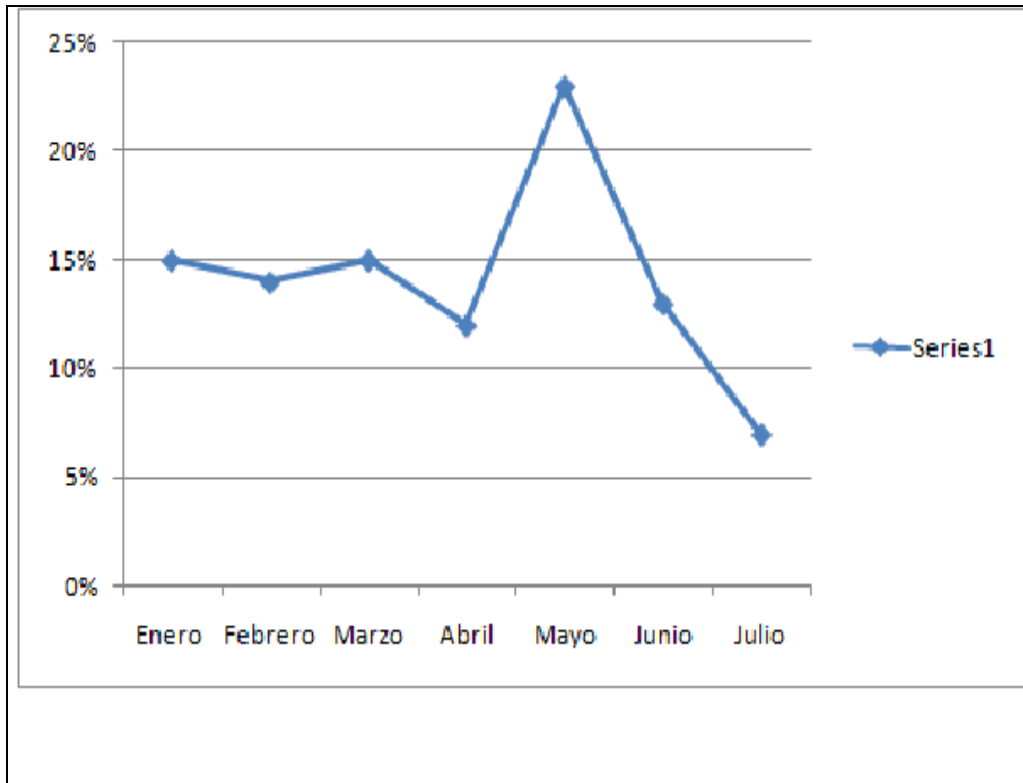
- En el proceso de auditoría se cuenta con un equipo interdisciplinario con amplios conocimientos de la normatividad para dar respuesta oportuna a las glosas presentadas por las diferentes entidades.

Para el periodo del 1 de enero al 30 de Junio de 2018, el número de facturas y órdenes de servicios generadas fue de 72.349 tal como se evidencia en el informe presentado por Coordinación de Facturación.

En cuanto a Glosas, el periodo analizado comprende desde el 1° de enero al 31 de Julio del 2018, Como lo indica la gráfica, la cual muestra que se ha disminuido sustancialmente el número de glosas cargadas a facturación. Es de anotar que este número sólo representa la cantidad que reporta como concepto o causa de malos procesos en facturación

#### TOTAL GLOSAS INICIALES DE ENERO A JULIO DE 2018

Enero	15%
Febrero	14%
Marzo	15%
Abril	12%
Mayo	23%
Junio	13%
Julio	7%



De acuerdo a informe de Auditoría Médica, del total de lo facturado en ese período, presentan glosa un total de 8.328 facturas. Es importante resaltar que al corte de Julio de 2018 se tiene una glosa radicada al Hospital por valor de \$2.219.365.569.

Los motivos de glosa inicial está discriminada de la siguiente manera:

- Facturación con un 21%
- Tarifas con un 10%
- Soportes con un 14%
- Autorización con un 8%
- Pertinencia con un 40%
- Cobertura con un 3%
- Furips con un 4%

Los motivos concretos de glosas por **facturación** son:

- Atenciones diarias sobre-facturadas.



Oficina de Control interno  
Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Nit. 891855039-9



- Falta de Para-clínicos.
- Medicamentos no facturados.
- Procedimientos no facturables.
- Usuario que no corresponde al plan.
- Recibo de pago compartido.
- Usuario retirado o moroso.

Los motivos de glosa por **Tarifas** son:

- Forma de contrato

Los motivos por **Soportes** son:

- Oxígeno
- Imágenes diagnósticas
- Administración de medicamentos
- Registro de Anestesia
- Traslado de ambulancia
- Laboratorios
- Electrocardiogramas
- Patologías

Los motivos por **Cobertura** son:

- No afiliado
- Tope máximo a la aseguradora

Los motivos de glosa por **pertinencia** son:

- Estancia prolongada
- Urgencia no pertinentes
- Ayudadas diagnósticas no pertinentes
- Medicamentos no soportados
- Para-clínicos no soportados



### Los motivos por **Furips**.

- Inconsistencias en los campos V y VI
- Inconsistencias del medio magnético y físico
- Fecha de atención
- Incompleto

Según la gráfica, en el mismo período se generaron glosas de facturación lo que representa un promedio de 14% de glosas, a causa de malos procesos.

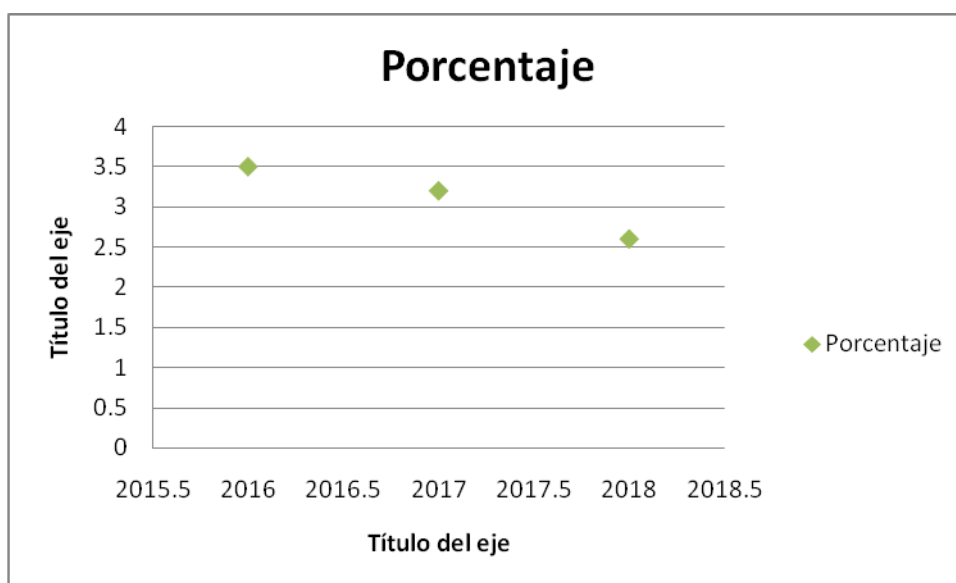
Revisado las cifras que reporta el área de Auditoría Médica frente al software de la entidad (Citisalud) no corresponden los valores con los presentados a Control Interno de manera formal y no son exactas. Argumenta el área de Auditoría Médica que debe a problemas en la oportunidad para alimentar el sistema y que por lo tanto ellos están manejando en Excel las glosas a medida que son reportadas al Hospital.

Se anexa cuadro de glosas conciliadas de los años 2016, 2017 y año 2018

Año 2016 en un 3.5%

Año 2017 en un 3.2%

Año 2018 en un 2.6%



**Archivo y manejo de soportes:** El manejo de Archivo se hace de acuerdo a políticas de gestión documental socializadas por el responsable del proceso de acuerdo a la Ley



Oficina de Control interno  
Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Nit. 891855039-9



General de Archivo organizado por temas, vigencias, encarpelado, marcado en cajas definidas para tal fin y con registro en tablas de retención documental.

En el área de Auditoría se cuenta con un espacio físico protegido dentro de la oficina donde se archivan todas las respuestas de glosa en físico y conciliaciones relacionadas con las diferentes entidades responsables del pago, de manera cronológica por entidades, además las respuestas a glosa no se pueden contestar en el sistema CITISALUD, se encuentran en la red de Auditoría Medica, en formato excel.

**Controles más efectivos:** El Hospital Regional de Sogamoso ESE, contrata con un firma de auditores médicos con el objeto de llevar a cabo actividades relacionadas.

Los hallazgos encontrados por el equipo auditor se dan a conocer por correo electrónico a la Coordinación de Facturación de manera permanente y cada fin de mes a la Subgerencia Científica y a la Subgerencia Administrativa, también los hallazgos se dan a conocer a la Coordinación de Hospitalización y Enfermería.

Los mecanismos más efectivos para conservar soportes en caso de una posible glosa es el buen diligenciamiento de la Historia Clínica, mantener los soportes de estudios en las diferentes dependencias o en caso concreto en la plataforma.

## DEBILIDADES

Teniendo en cuenta informe presentado por la Coordinadora de Facturación, Deisy Elizabeth Estupiñan Cetina, y las encuestas realizadas por Control Interno y Revisoría Fiscal, existen algunas debilidades en el proceso de facturación:

- Existe personal no capacitado para laborar en Facturación.
- Se percibe resistencia al cambio en algunos funcionarios.
- No se sigue conducto regular frente a temas de autoridad.
- Sistema CITISALUD inestable.
- Falta de estandarización de procesos asistenciales.
- No existe manual único tarifario emanado por Ministerio.
- Las ERP dilatan contratación y por tanto no se cuenta con tarifas claras al momento de la facturación.
- Poco personal.
- Retraso en entrega de facturas.



Oficina de Control interno  
Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Nit. 891855039-9



- Poco conocimiento del Manual de facturación SOAT y de tarifas propias de la institución por parte del personal de facturación.
- En Pre auditoria Medica, por el volumen de facturas el profesional no alcanza a revisar el 100% de lo facturado por tal motivo no se logra identificar la totalidad de hallazgos.
- Procesos incompletos y con poco compromiso de las demás dependencias ajenas a facturación, pero que terminan afectando la facturación de cuentas médicas.
- Proceso de digitalización de historias clínicas incompleto, al punto que a la fecha aún hay que cargar procedimientos realizados por el hospital de manera manual.
- En auditoría de cuentas médicas, no se ha podido lograr llevar a cabo las respuestas en sistemas de CITISALUD, esto debido que en el momento que se contesta la glosa y luego se concilia se produce inconvenientes por tal motivo, sólo se dan respuestas a las glosas generadas por las aseguradoras.

**Falta integralidad con la parte asistencial:** Facturación es el responsable de la copia de la documentación (soportes) que se presentan en las cuentas, pero este trabajo debe ser realizado de la mano con la parte asistencial. Si no existen buenas notas de enfermería, epicrisis, órdenes médicas, claridad en lo suministrado al paciente, Historia clínica completa, es difícil tener una facturación con cero errores, por ende el responsable de que no salga ninguna cuenta con errores es Facturación, pero es responsabilidad de todas las aéreas para que no se generen inconsistencias, de tal manera que se pueda facturar todo lo que se realiza y en tiempo real. No basta supeditar los soportes generados; el esfuerzo tiene que ir mas allá hasta llegar a poder controlar que todo servicio que se preste en la institución se cobre en los términos y tiempos establecidos.

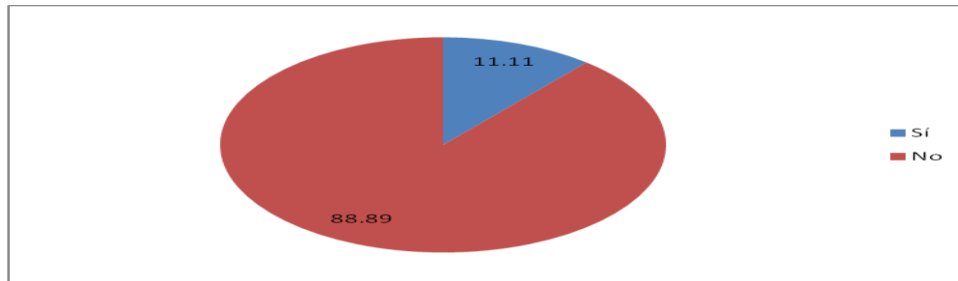
**Trazabilidad de la Factura:** La trazabilidad de la factura está definida en el Anexo Técnico Número 8 de la Resolución 3047 de 2008 y Resolución 4331 de 2012; sin embargo, el sistema no tiene en la actualidad un informe que permita hacer seguimiento a las mismas.

Para el caso de Auditoría Médica, no cuentan con la trazabilidad debido a que hay varias entidades que generan pagos a facturas que ya fueron glosadas, o aún que ya han sido pagadas.

A continuación se consolidan las preguntas y respuestas realizadas al personal de Facturación el día 4 de Septiembre de 2018, con los siguientes resultados:

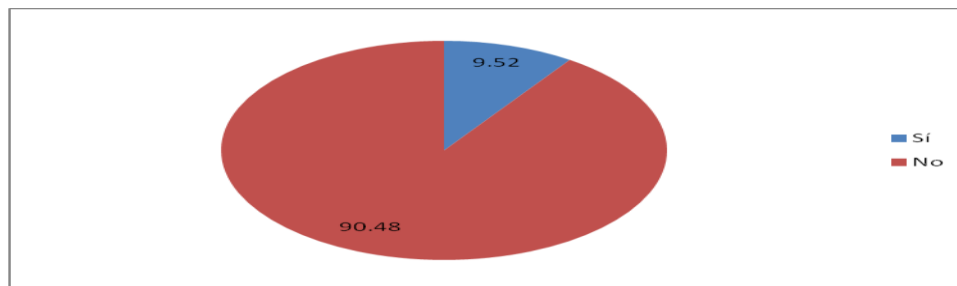
1. ¿Los datos de salida del Modulo de facturación son siempre consistentes?





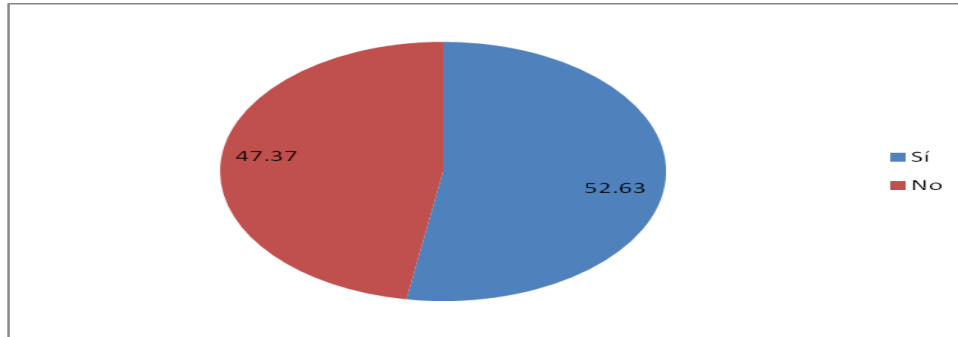
### OBSERVACIONES

- Falta de información del Paciente
  - Datos incompletos, Datos ingresados incorrectos
  - No se encuentran todos los soportes de la HC
  - El informe de accidentes SOAT No coincide con el furips
2. ¿El rendimiento del sistema y específicamente del Módulo de Facturación es óptimo para garantizar el eficiente funcionamiento del Proceso?



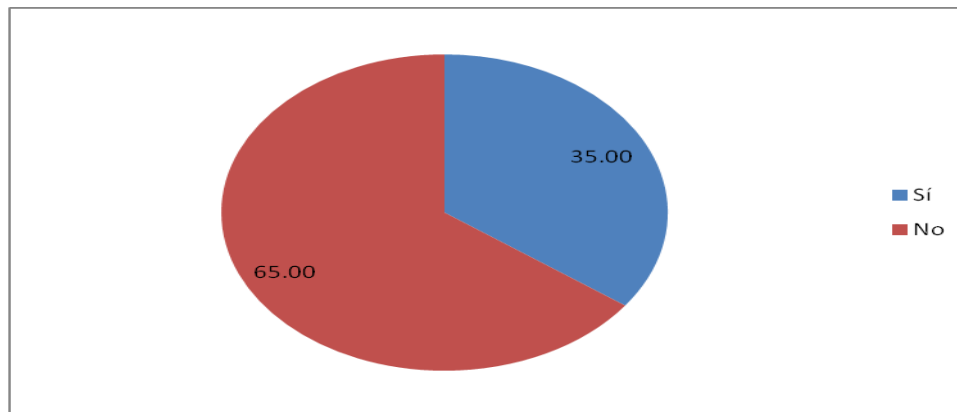
### OBSERVACIONES

- Se presentan demoras en actualización de datos
  - Por caída del sistema
  - Todavía hay inconsistencias en cuanto a códigos y valores
  - Presenta falencias en cuanto a facturación de medicamentos
  - Los equipos son muy lentos y falta impresora más ágil
3. ¿Los reportes manejados por el Módulo de Facturación son consistentes y precisos?



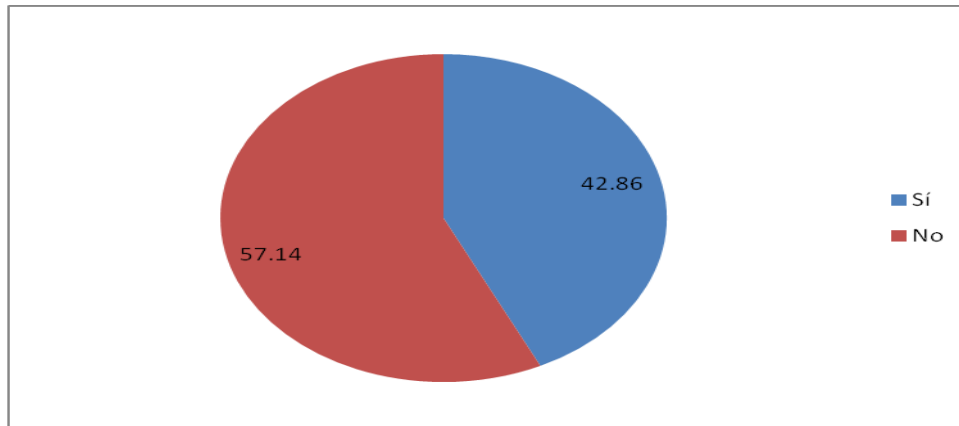
#### OBSERVACIONES

- Se requiere más reportes específicos para evidenciar deudas del paciente o si esta evadido
4. ¿El módulo de facturación brinda todas las herramientas para soportar los eventos que se presentan en el proceso diario?



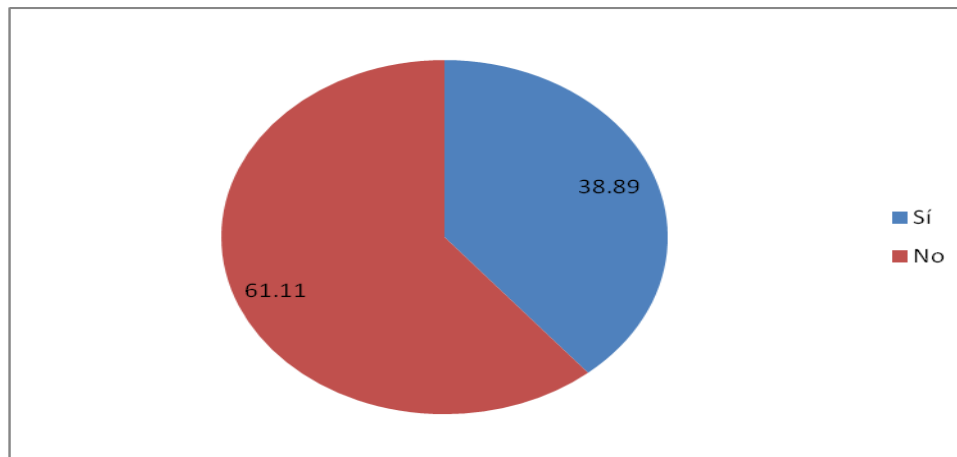
#### OBSERVACIONES

- Se requiere de un sistema más dinámico y más diverso.
  - El sistema no reporta eventos y no existe como ingresarlos.
5. ¿El Modulo de facturación es coherente en cuanto al manejo de los valores monetarios?



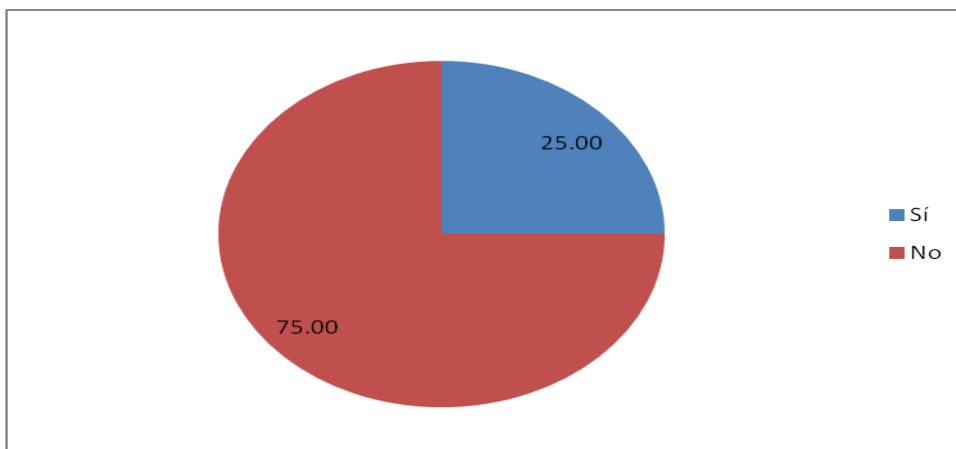
- En algunos casos se debe colocar manualmente el valor.
- Para el material de osteosíntesis medicamentos y copagos
- En ocasiones hay valores en ceros SSB, o por el contrario los duplica Contratado de vinculados no genera copagos

6. ¿El diseño del módulo de facturación refleja eficazmente todos los aspectos de las eventualidades propias del proceso de facturación como tal?



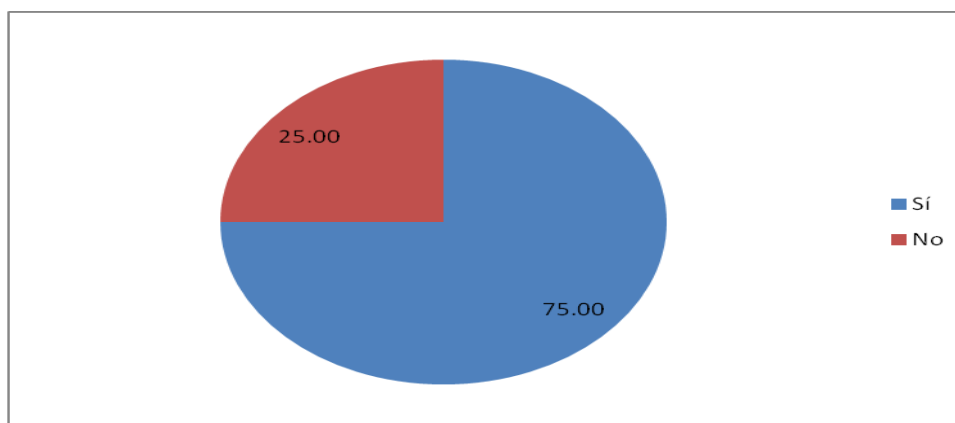
- Falta visualizar más el proceso.
- Falta actualizar códigos Cups.

7. ¿El diseño de la interfaz de usuario del módulo de facturación es eficiente y facilita y agiliza el trabajo del facturador?



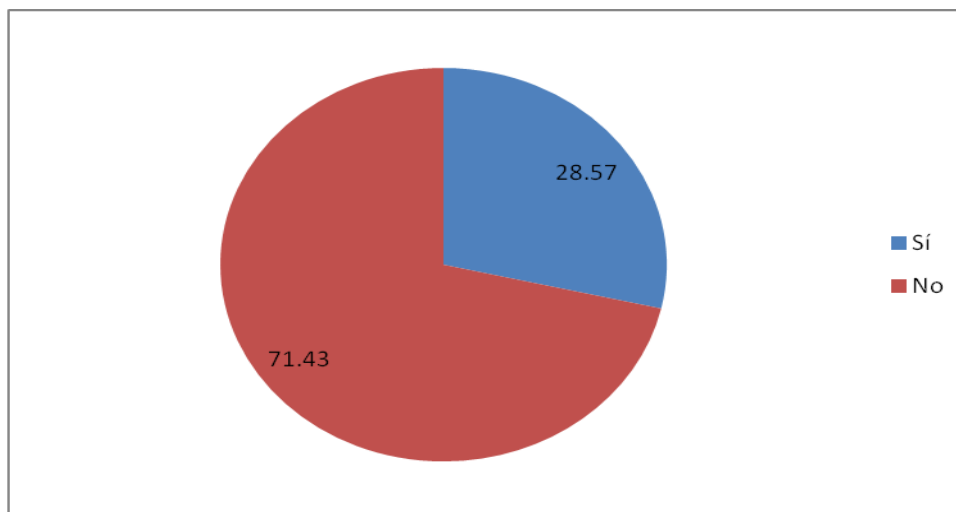
- Hay barreras de acceso o desconocimiento en el manejo
- Al abrir la historia del usuario es muy demorada
- Se deben hacer muchos pasos para buscar o generar lo que se necesita

8. ¿El Módulo de facturación administra correctamente la información histórica de los pacientes y procedimientos?



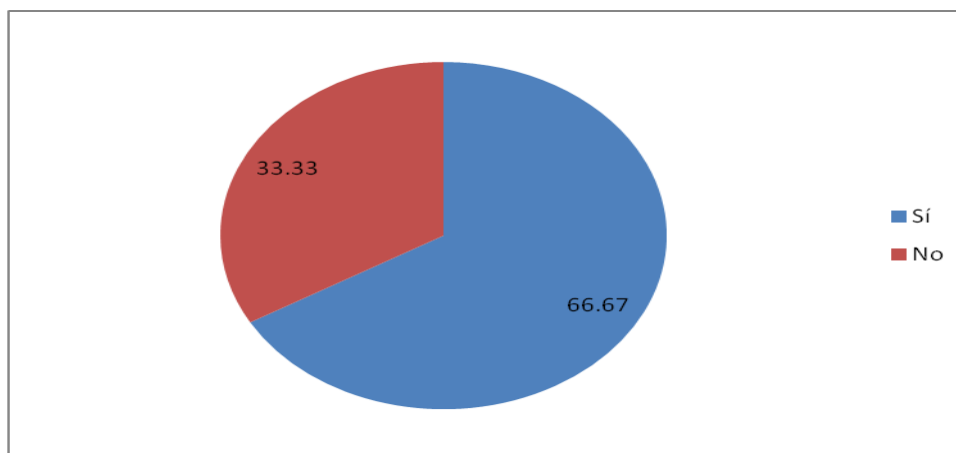
- se evidencia errores humanos
- A veces falta informe quirúrgico o cargue de laboratorio

9. ¿El proceso de actualización de modulo de facturación afecta siempre positivamente a este?



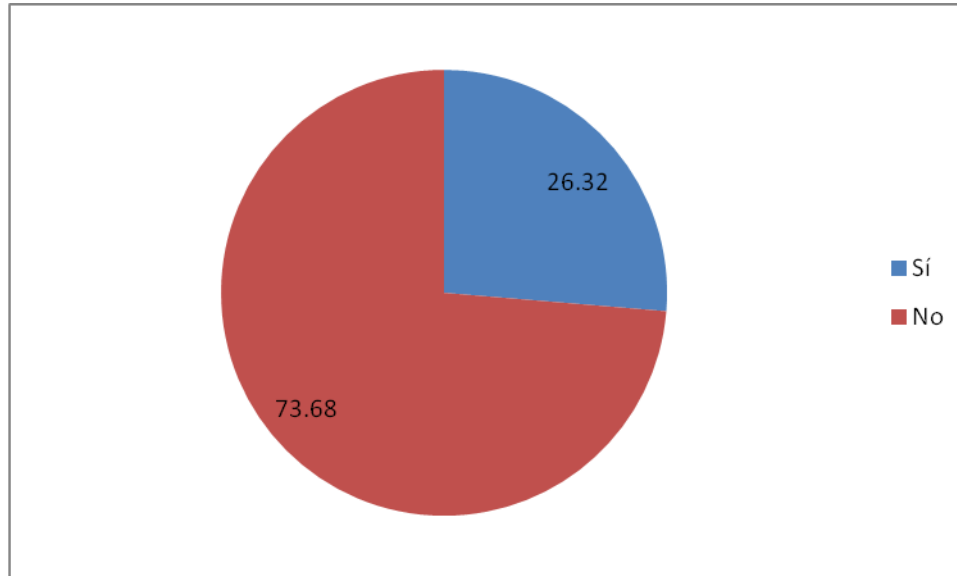
- Cuando hay un requerimiento se atiende, pero se desestabilizan otro

10. El Modulo de facturación presenta medidas de contingencia para la recuperación automática de la información en casos de cortes de energía eléctrica, fallas de red, etc.?



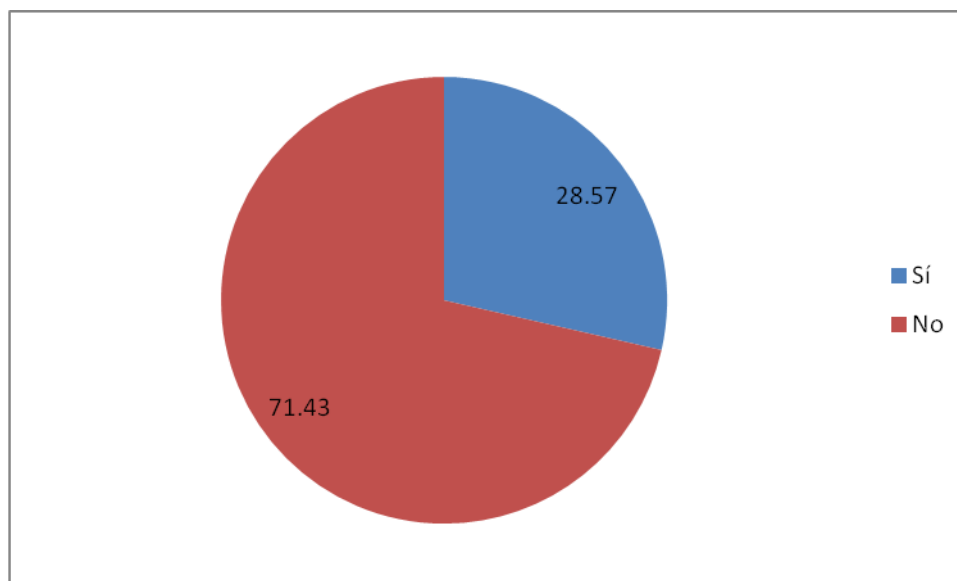
- Existen planes de contingencia y personal dispuesto.
- No guarda los procesos que se están realizando..

11. El proceso de liquidación de facturas de módulo de facturación es correcto, preciso y oportuno?



- Visualmente es adecuado pero al imprimir presenta errores
- Se está dejando de facturar en tiempo real, por falta de cargue de medicamentos
- Los copagos se tienen que dividir

12. ¿Todos los procesos están automatizados en el módulo de facturación?

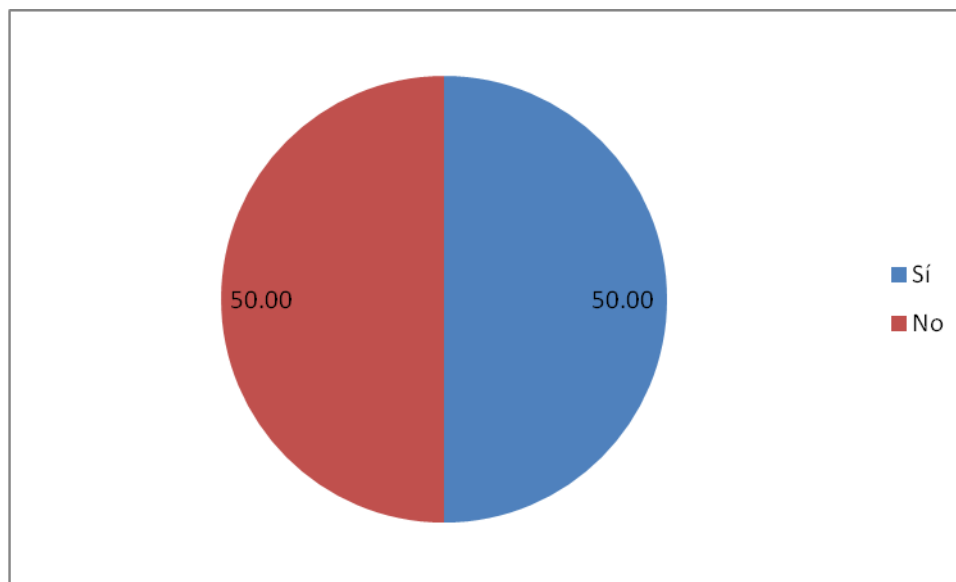


- Se incorporan códigos manuales y valores no son consistentes
- Osteosíntesis No



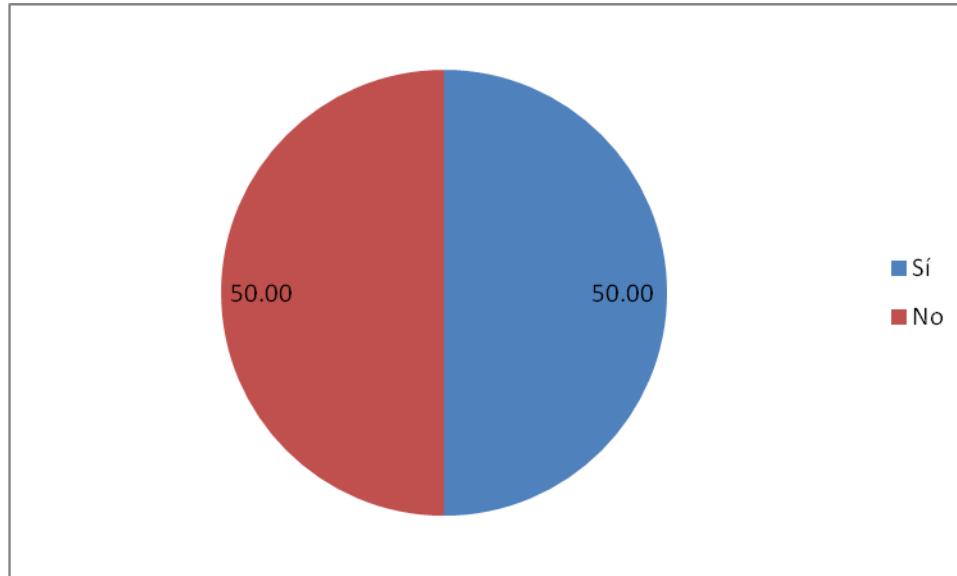
- Falta la generación del anexo 3

13. ¿El sistema contempla digitalmente todos los anexos de la ley estipulados de forma correcta y precisa?



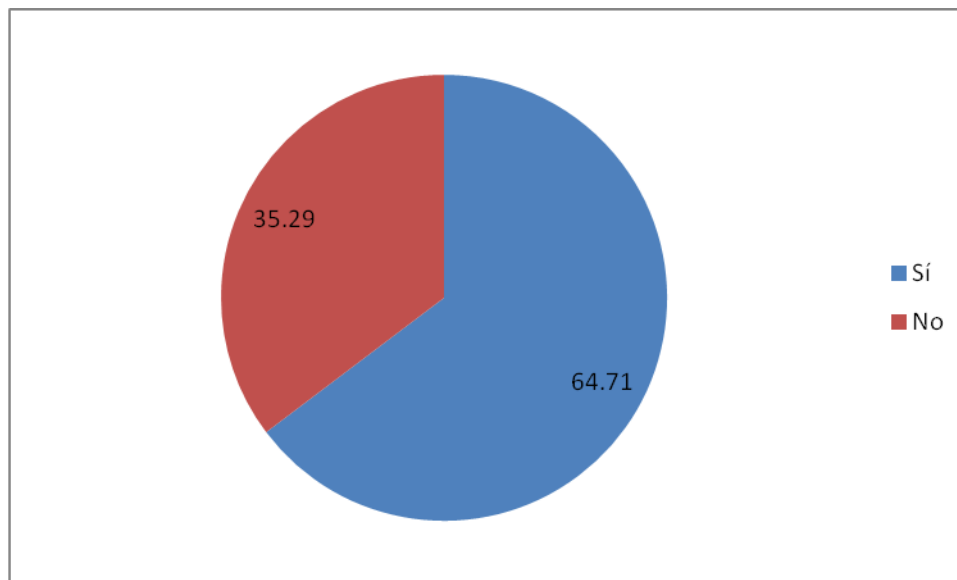
- Se alimentan manualmente y se realizan ajustes.
- El anexo 3 no sale o Sale incompleto por falta de diligenciamiento del médico y anexo 1 no sale.
- No deja hacer observaciones para notifica si el médico no hace correctamente la evolución.

14. ¿El sistema maneja todos los códigos de procedimiento, aunque estos no se presenten en el hospital, para agilizar el proceso?



- Actualmente se siguen alimentando los códigos CIE10

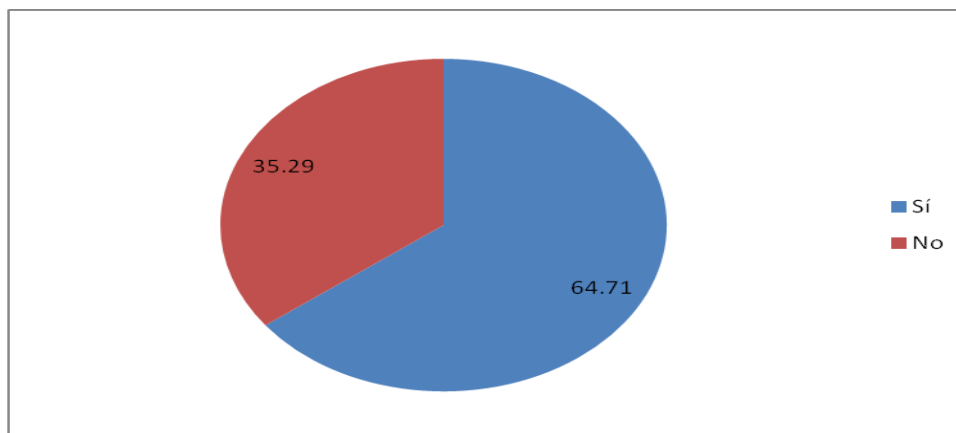
15. ¿Las funciones del Módulo de facturación están agrupadas según criterios de privacidad y autorización?



- Si cada funcionario tiene permisos según su rol.

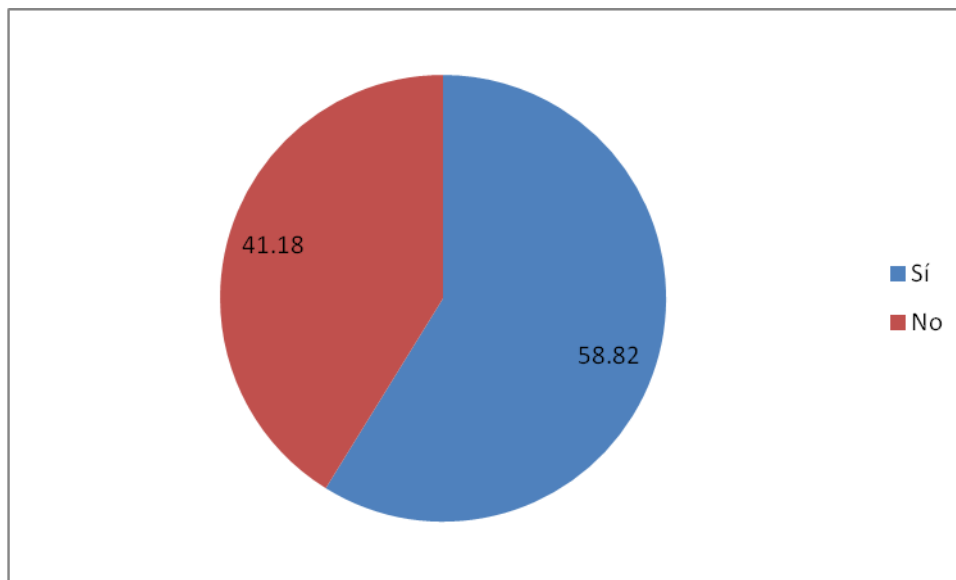
16. ¿El manejo de los activos del proceso de facturación es seguro?





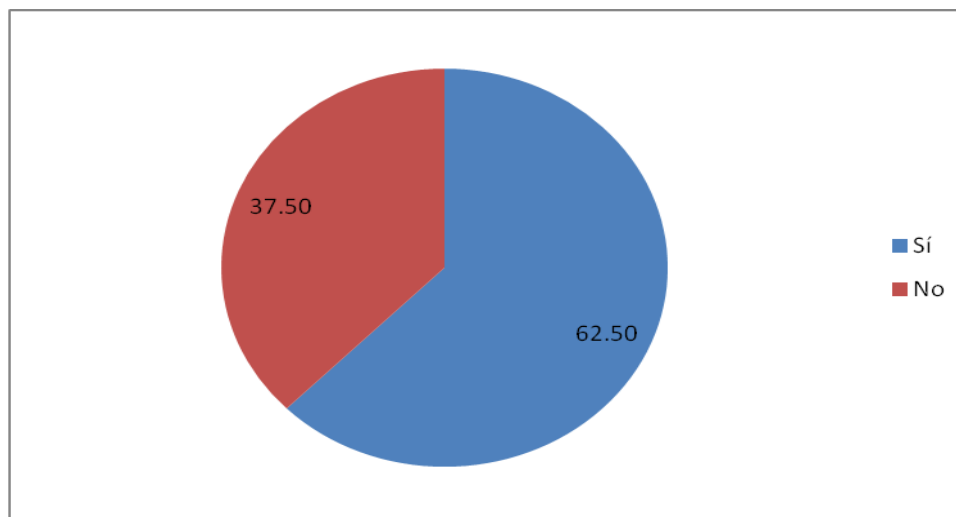
- Aún faltan más elementos para ofrecer un adecuado servicio.

17. ¿Existe un proceso de definición y de requisitos constantes que contribuya a las posteriores actualizaciones?



- No existe un proceso, ni manuales.

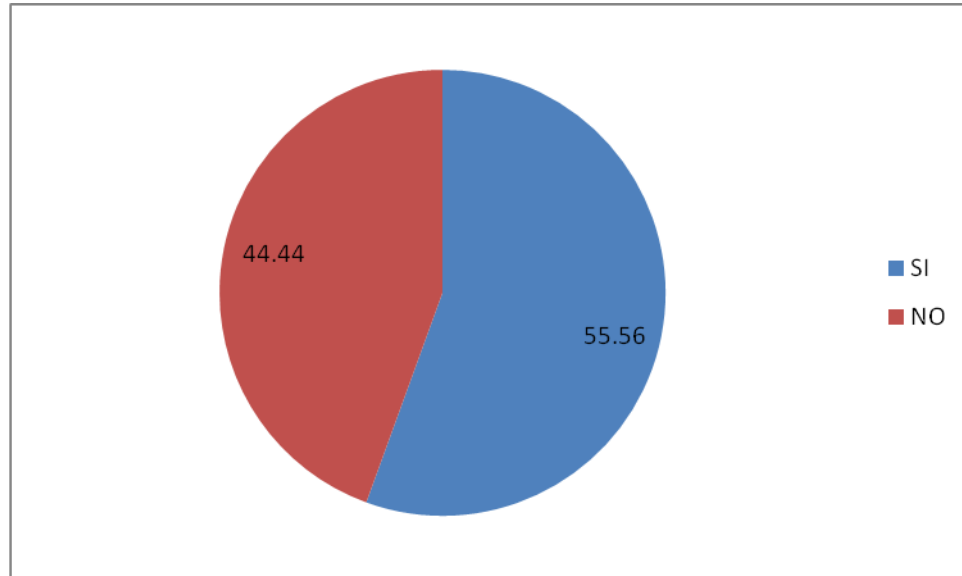
18. La información entre el módulo de facturación y sus interfaces con los módulos relacionados es estable y conciliable?



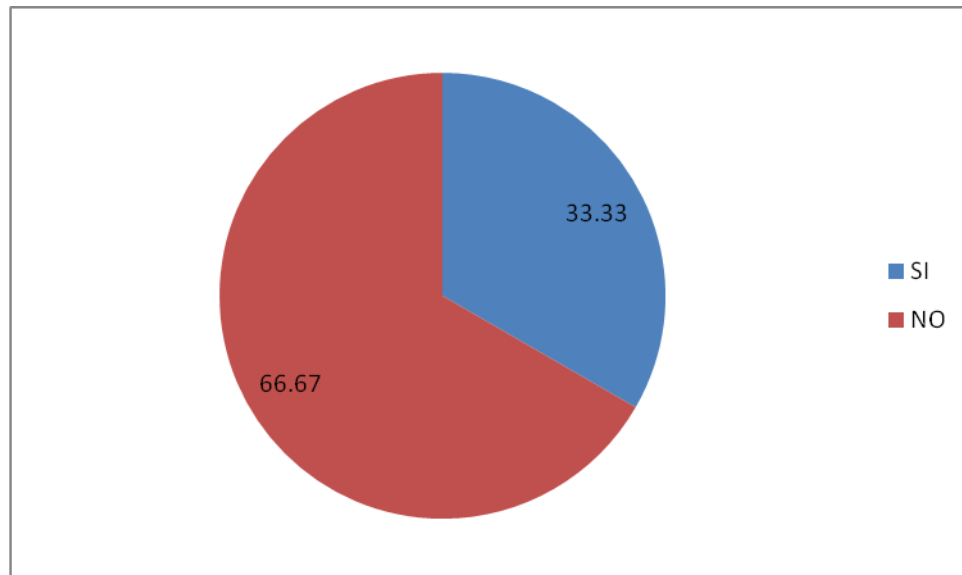
- El personal desconocer la trazabilidad de su proceso y la incidencia en otros procesos

#### OBSERVACIONES GENERALES

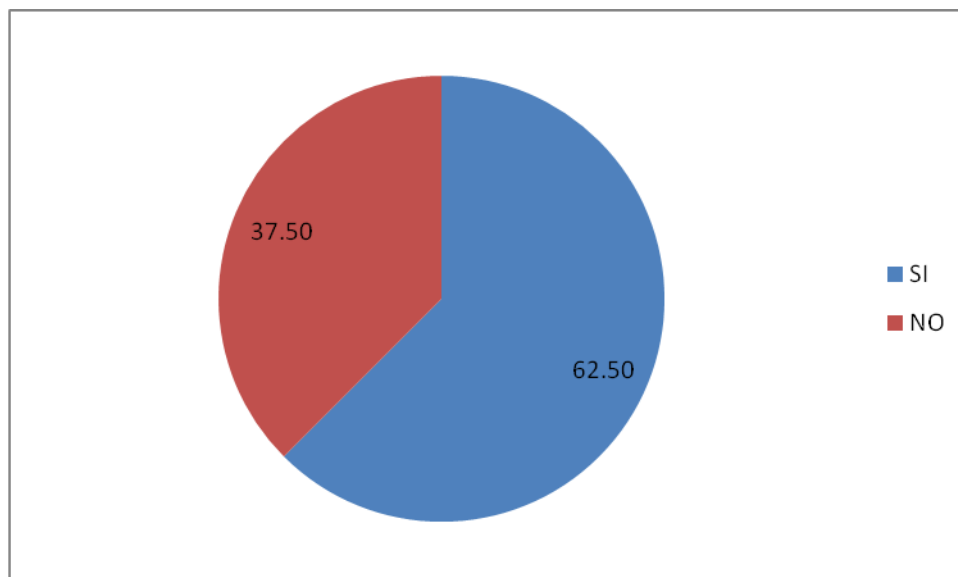
- Capacitación integral para el todo el personal
  - Optimizar el proceso de facturación y hay fallas múltiples en el sistema
  - Falta de apoyo de sistemas en la noche y fines de semana más oportuno
  - Estipular un horario para pasar salidas en piso y no todas al finalizar de la tarde
  - Pasar por los puestos de trabajo para verificar el desempeño y conformidades
  - Actualizar códigos de las EPS, Se requieren impresora láser y entregarle copia al paciente
  - La atención del Ingeniero Freddy es de manera agresiva y le falta actitud de colaboración
1. ¿El modulo de facturación presenta las opciones suficientes para Gestionar la liquidación de servicios o usuarios y entidades responsables del pago por cualquier concepto?



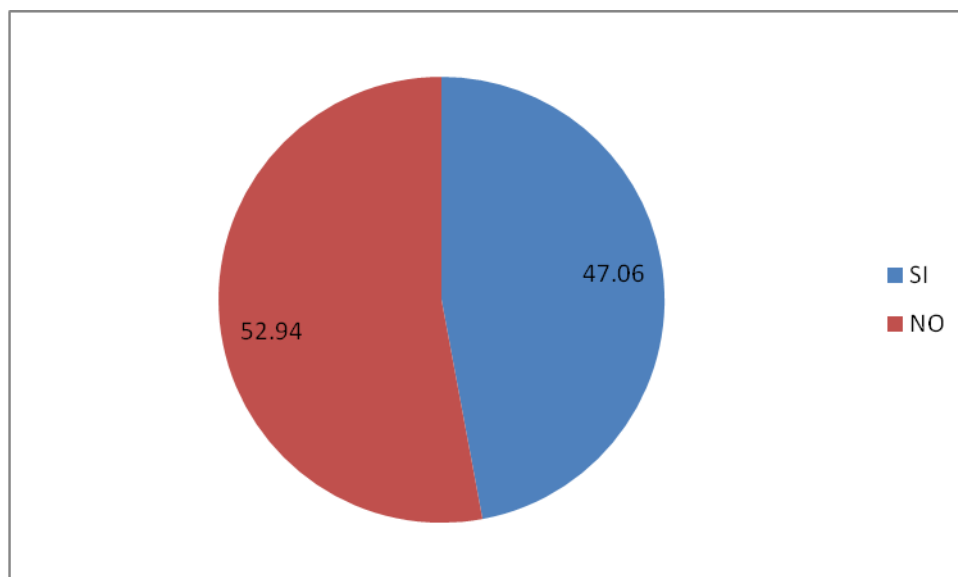
2. ¿Usa usted todas las funciones del módulo de facturación en las opciones de archivo, proceso, reporte y utilidades?



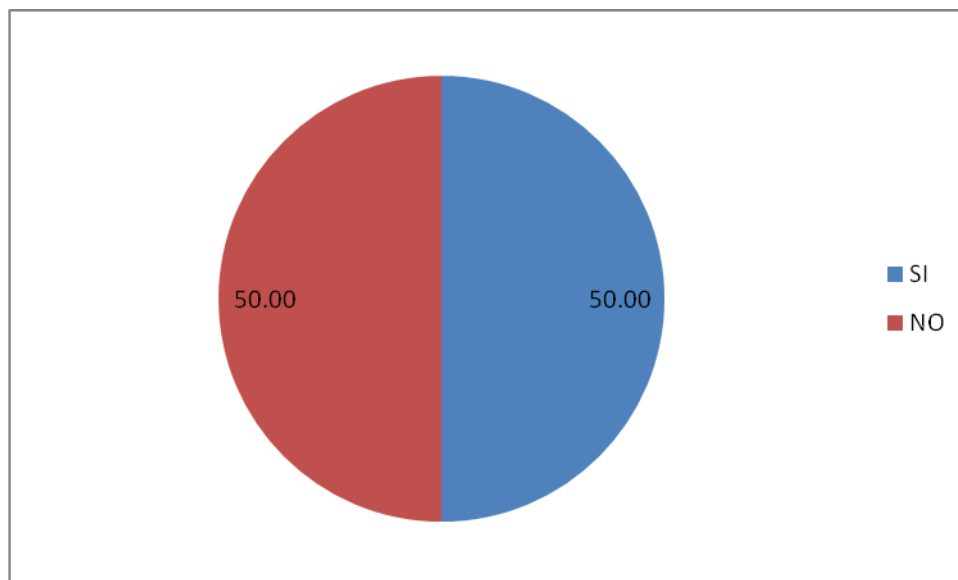
3. El módulo de facturación genera las facturas correspondientes en los casos de accidentes de tránsito para la aseguradora, la E.P.S Y el partícipe de forma integral?



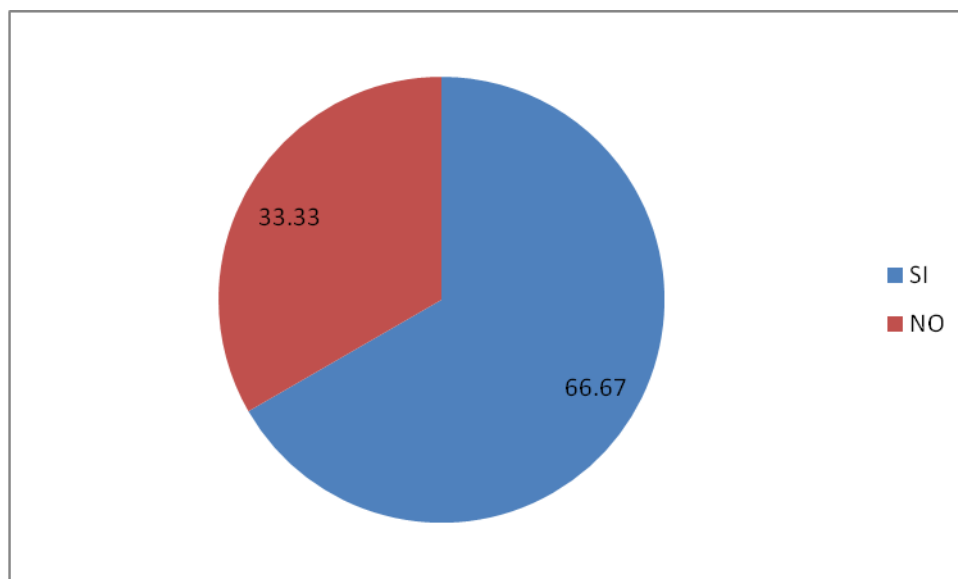
4. ¿El modulo de facturación aporta con su desempeño al proceso de auditoría que se realiza en el Hospital?



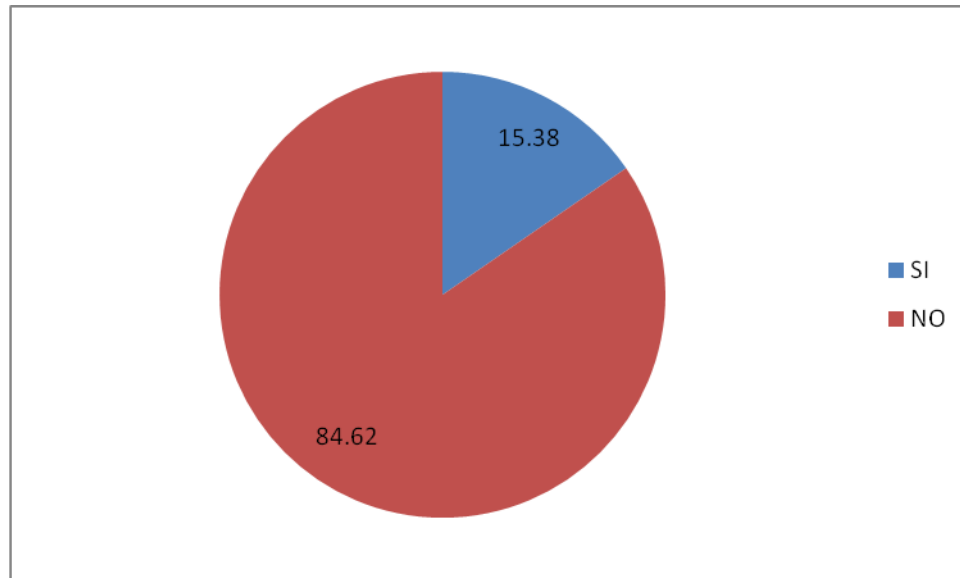
5. ¿El módulo de facturación presenta la información efectivamente en cuanto a los servicios prestados a un paciente coherentemente con los compromisos adquiridos con la E.P.S Y reflejado en el contrato?



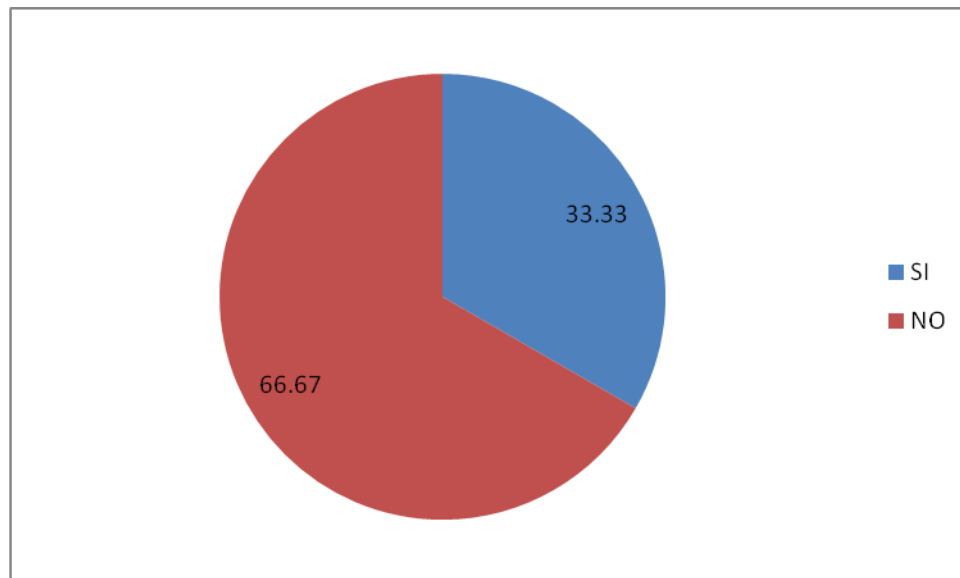
6. ¿El módulo de facturación realiza la liquidación tanto a las E.P.S. Tanto por servicios a pacientes como captación.



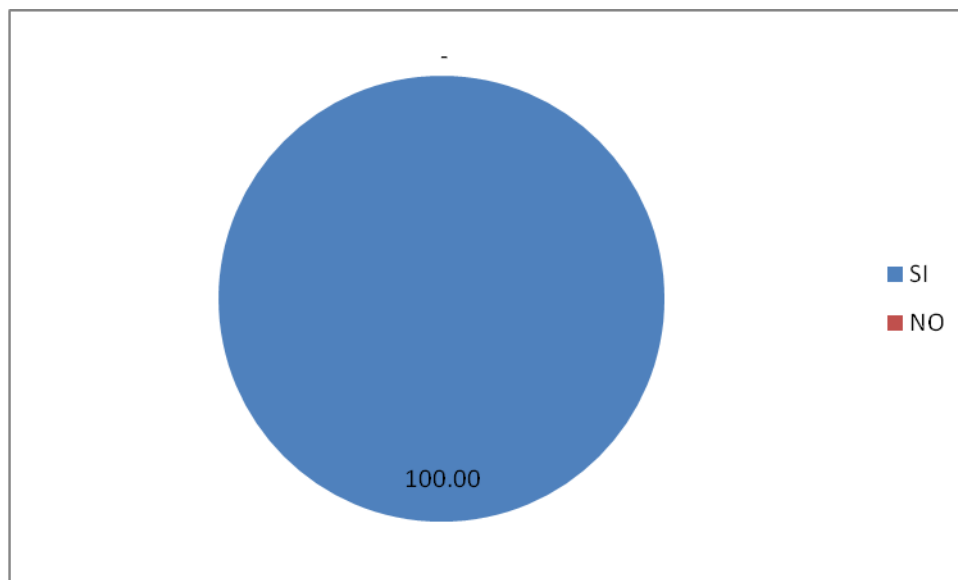
7. ¿El módulo de facturación genera información estadística suficiente y precisa en cuanto a los valores facturados a pacientes y E.P.S?



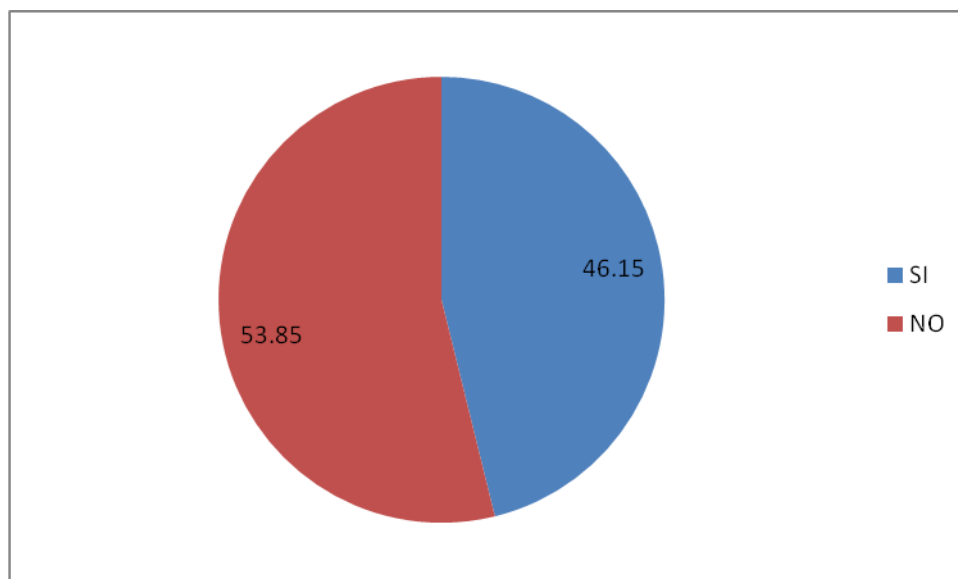
8. En el módulo de facturación el proceso de Modificación tarifaria de servicios ofrece los controles necesarios para asegurar la precisión, confiabilidad y oportunidad de la información aquí ingresada?



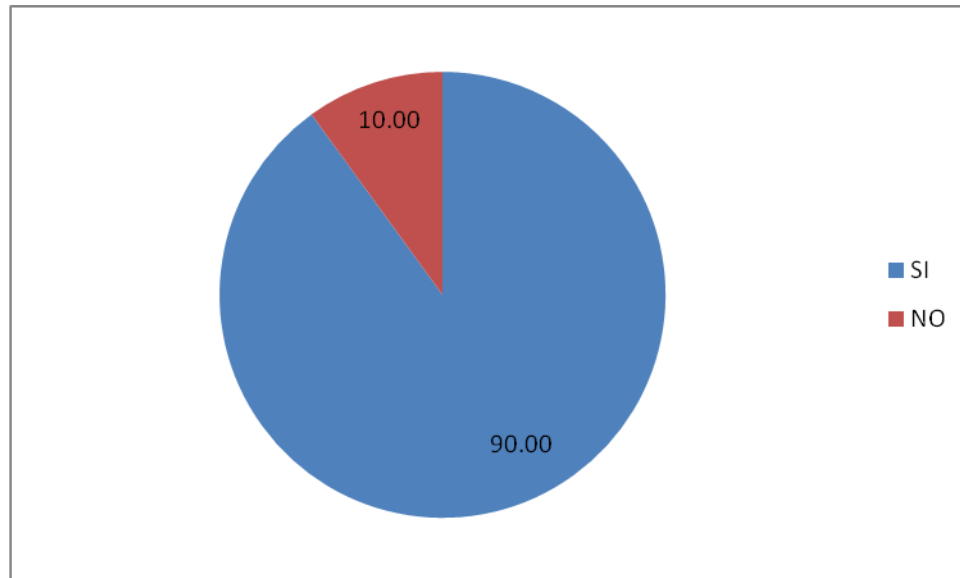
9. ¿En el modulo de facturación el proceso de Generación de Rips según decreto 3374 se realiza correctamente acorde a éste?



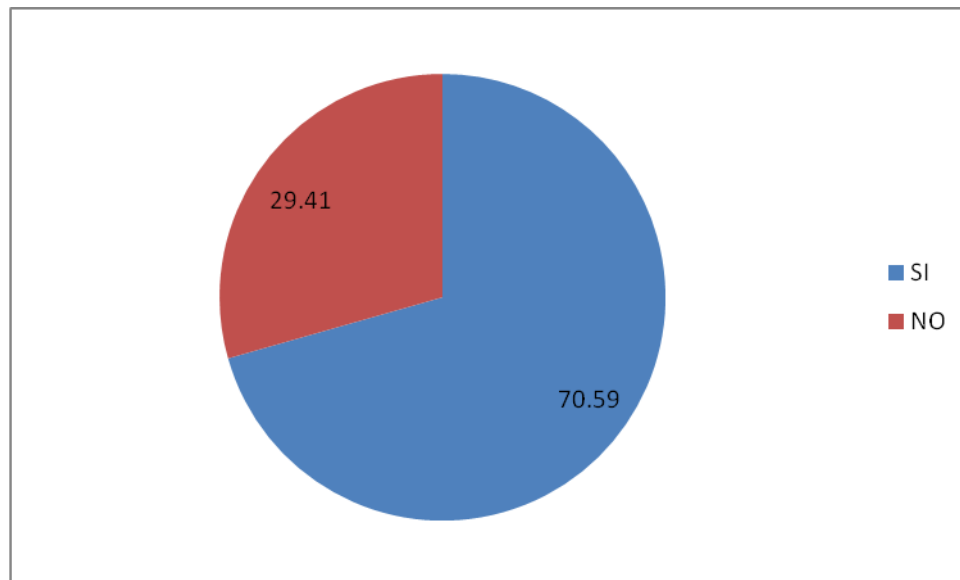
10. ¿El módulo de facturación corrige automática y correctamente toda la información afectada cuando se debe realizar una reapertura de una factura?



11. ¿Existen procedimientos o protocolos establecidos y documentados para casos como la reapertura facturas y demás eventualidades de esta clase?

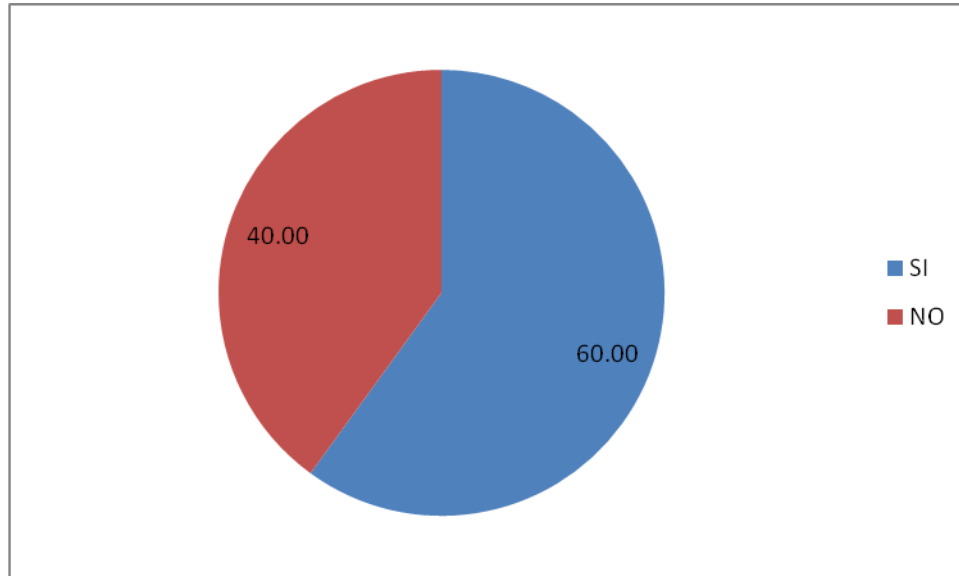


12. ¿Existe un manual de funciones para los facturadores?

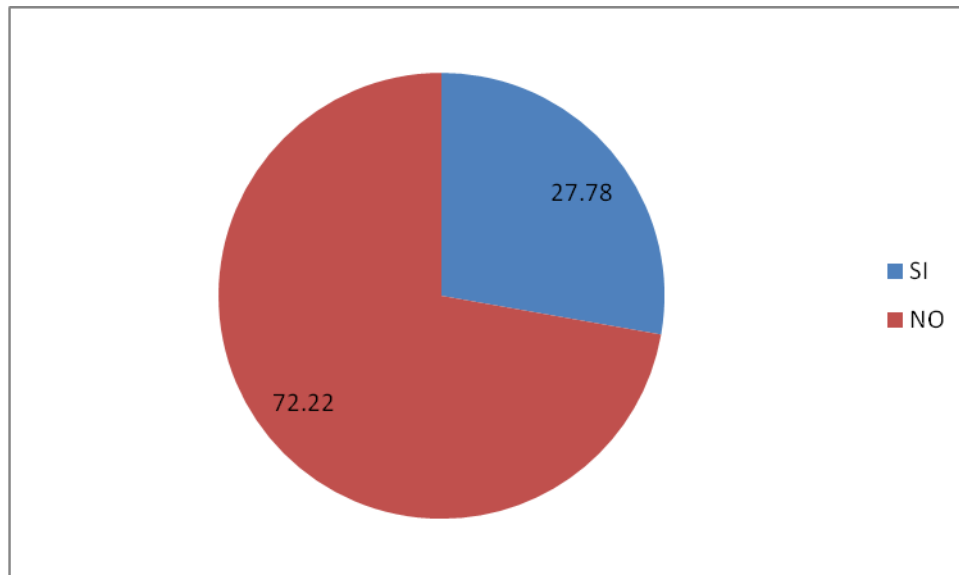


13. ¿El módulo de facturación genera correctamente los archivos planos estipulados por el Decreto 2546 del Ministerio de Salud y seguridad social?

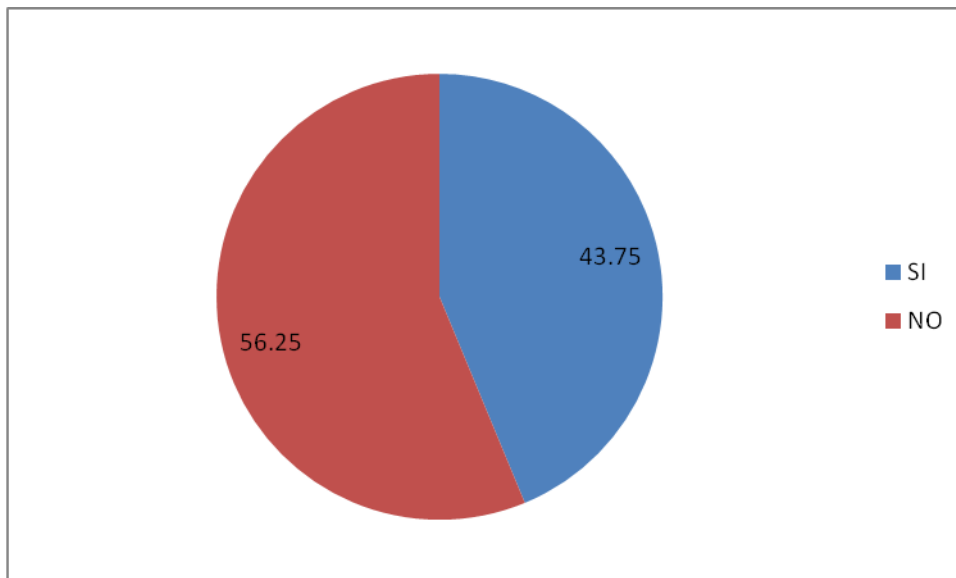




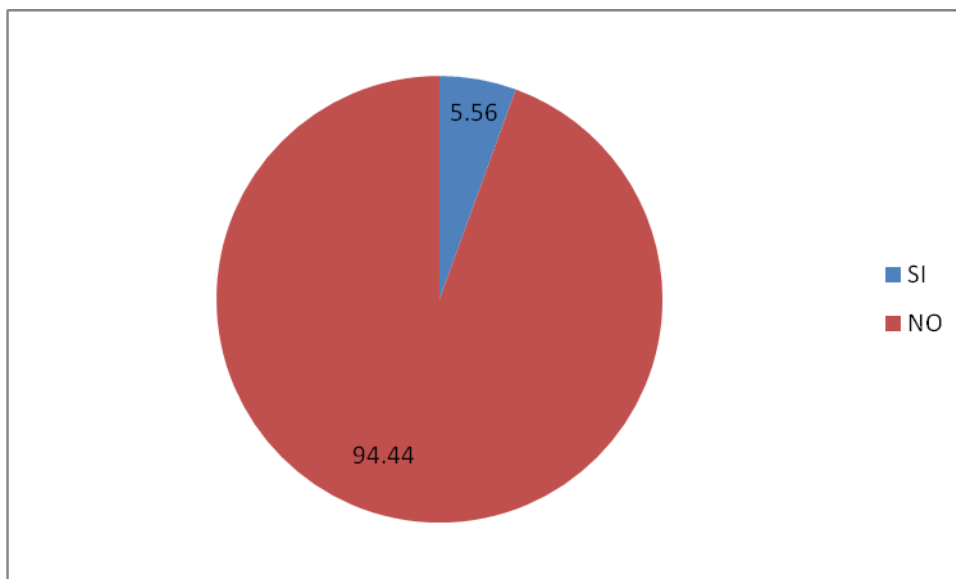
14. En el módulo de facturación acerca del valor a facturar para pacientes y E.P.S. Esta siempre disponible y oportuna?



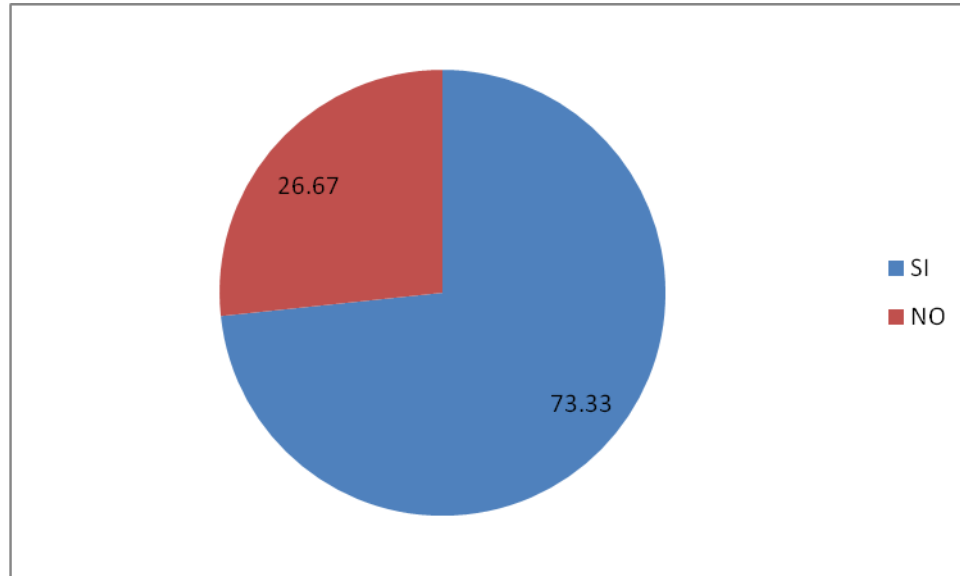
15. ¿El modulo de facturación provee información consistente y confiable en cuanto a la relación entre los datos manejados y los reportes o informes correspondientes?



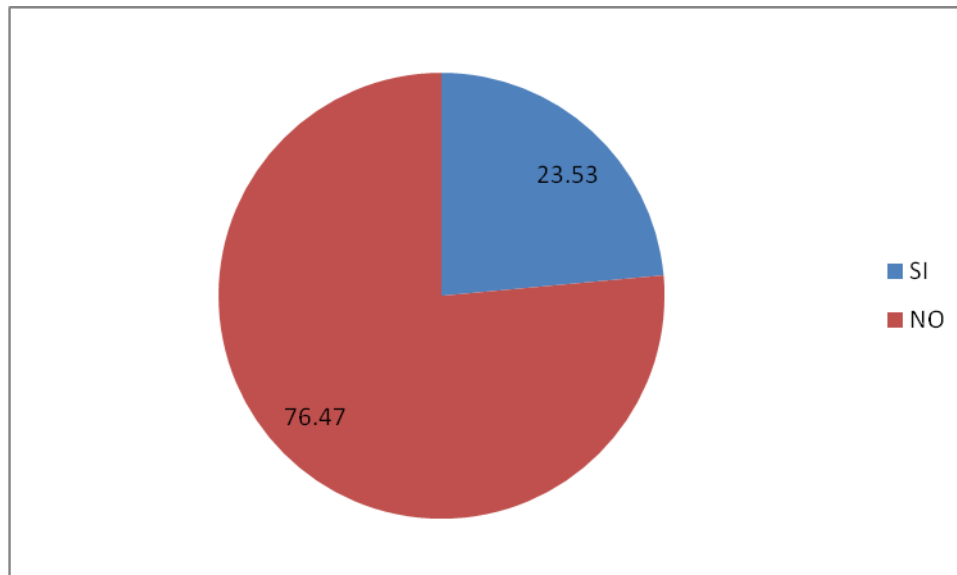
16. ¿Conoce usted, el manual de usuarios de modulo de facturación en su totalidad?



17. ¿Existe problemas, errores o inconsistencias del modulo de facturación en cuanto a sus relaciones con el modulo de facturación en cuanto a sus relaciones con el módulos de Historia clínica, contabilidad, cartera y tesorería?



18. Conoce UD Procedimientos o protocolos a llevar a cabo cuando se presentan problemas graves del sistema en general o de la facturación?



### HALLAZGO

No se han suscrito planes de mejoramiento realizados por la dependencia, soportados y radicados en la Gerencia.



Oficina de Control interno  
Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Nit. 891855039-9



## RECOMENDACIONES

Establecer procesos detallados y requisitos mínimos de ingreso o reingreso de personal al cargo de facturador, de manera que se garantice la idoneidad de la persona que aspira ocupar dicho cargo en el Hospital, así como programar de manera permanente inducción y reinducción al personal de dicha área.

Es indispensable documentar todos los procesos y procedimientos establecidos en el Mapa de Procesos del Hospital.

Concretar a la brevedad posible el mejoramiento de la plataforma del software, que permita establecer controles efectivos para la gestión de la historia clínica y demás soportes que acompañan a la facturación de los servicios prestados.

Implementar la trazabilidad de la factura.

Identificar el número de errores de cada facturador, con el objeto de determinar nivel de habilidades en el área de facturación, por cada uno y tomar decisiones respecto a los resultados.

*Original Firmado*

**Geyman Hernán Cardozo Pulido**  
*Asesor Control Interno*  
*Hospital Regional de Sogamoso ESE*

*Original Firmado*

**Flor Edilia Rojas Triana**  
*Revisora Fiscal*  
*Hospital Regional de Sogamoso ESE*