



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA
NIT: 891.412.134-1

CÓDIGO 110-OT-6

VERSIÓN 1

PÁGINA 1 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: FACTURACIÓN

COPIA CONTROLADA

PROCESO:
FACTURACIÓN

OBJETIVO

Realizar las actividades de verificación y facturación de los servicios realizados a cada uno de los usuarios hospitalizados, con el fin de generar la factura de cobro a cada una de las Entidades Responsables de Pago, cumpliendo los términos contractuales y acordes a la normatividad vigente.

ALCANCE:

El proceso inicia con la admisión adecuada del usuario , la prestación del servicio y la realización del soporte acorde al servicio prestado y culmina con realización de la factura o cuenta de cobro radicada para pago en cada una de las Entidades Responsables de Pago.

LIDER DE PROCESO:

Subdirector Administrativo

PARTICIPANTES DEL PROCESO:

Integrantes del proceso de facturación, grupo asistencial como son auxiliares de enfermería, médicos y equipo técnico.

FECHA DE ULTIMA ACTUALIZACIÓN:

4 DE OCTUBRE 2010



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA
NIT: 891.412.134-1

CÓDIGO 110-OT-6

VERSIÓN 1

PÁGINA 2 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: FACTURACIÓN

COPIA CONTROLADA

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/ INSUMOS	P	H	ACTIVIDAD	SALIDA PRODUCTO Y/O SERVICIO	CLIENTE - PROCESO	
INTERNO	EXTERNO		V	A			INTERNO	EXTERNO
Gerencia de la información Recurso humano Consulta Externa	Entidades responsables de pago.	Contratos de las diferentes entidades responsables de pago	P		Programación de agendas médicas	Agenda disponible para ser asignada	Consulta externa Gerencia de la información SIAU	Usuarios afiliados a las diferentes entidades responsables de pago



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA
NIT: 891.412.134-1

CÓDIGO	110-OT-6
VERSIÓN	1
PÁGINA	3 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: FACTURACIÓN

COPIA CONTROLADA

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/ INSUMOS	P	H	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE - PROCESO	
INTERNO	EXTERNO		V	A			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO
		Agenda disponible para ser asignada			Asignación de cita médica a demanda de los usuarios.	Cita asignada	Todos los procesos	Usuarios. Entidades responsables de pago. Entes de control.
		Cita Asignada y orden servicios de entidad responsable de pagos.			Facturación de las citas médicas asignadas.	Factura de servicios ambulatorios y recibos de caja.		
		Hoja de gastos de servicios hospitalarios, urgencias. Informe de ejecución actividades extramurales.		H	Facturación de servicios hospitalarios, urgencias y extramural	Factura de servicios de urgencias, hospitalización y extramural.		
		Factura de servicios ambulatorios, hospitalarios, extramurales y recibo de caja			Cobro de los servicios facturados a cada entidad responsable de pago.	Cuenta de cobro a cada una de las entidades responsables de pago.		
		Recibido de cuentas de cobro de cada una de las entidades responsables.			Recepción, tramite y seguimiento de glosas.	Respuestas y seguimiento de cada una de las glosas.		



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA
NIT: 891.412.134-1

CÓDIGO 110-OT-6

VERSIÓN 1

PÁGINA 4 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: FACTURACIÓN

COPIA CONTROLADA

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/ INSUMOS	P	H	ACTIVIDAD	SALIDA PRODUCTO Y/O SERVICIO	CLIENTE - PROCESO	
INTERNO	EXTERNO		V	A			INTERNO	EXTERNO
		Cita asignada	V		Seguimiento a causas de cancelación de citas e inasistencia	Informes de auditorias, planes de mejoramiento	Todos los procesos	Usuarios. Entidades responsables de pago. Entes de control.
		Factura de servicios ambulatorios y recibos de caja.			Auditoria de los servicios prestados vs facturados.			
		Factura de servicios de urgencias, hospitalización y extramural.			Preauditoria de cuentas			
		Cuenta de cobro a cada una de las entidades responsables de pago.			facturas realizadas vs facturas cobradas.			
		Respuestas y seguimiento de cada una de las glosas.			Auditoría gestión de glosas			



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA
NIT: 891.412.134-1

CÓDIGO 110-OT-6

VERSIÓN 1

PÁGINA 5 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: FACTURACIÓN

COPIA CONTROLADA

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/ INSUMOS	P	H	ACTIVIDAD	SALIDA PRODUCTO Y/O SERVICIO	CLIENTE - PROCESO	
INTERNO	EXTERNO		V	A			INTERNO	EXTERNO
		Informes de auditorias, planes de mejoramiento	A		Ejecución de acciones preventivas, correctivas o coyunturales	Informe de ejecución del Plan de mejoramiento	Todos los procesos	Usuarios. Entidades responsables de pago. Entes de control.



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA
NIT: 891.412.134-1

CÓDIGO

110-OT-6

VERSIÓN

1

PÁGINA

6 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: FACTURACIÓN

COPIA CONTROLADA

RECURSOS SOPORTES		DOCUMENTOS ASOCIADOS	INDICADORES
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA		
Recurso Técnico Equipos de Computo, Papelería, fotocopiadora, fax, internet.	Area física de facturación.	Historia clínica Epicrisis Manual de facturación Manual de procesos y procedimientos Anexo tecnico de Resolución 3047	- Oportunidad en la entrega de cuentas - Oportunidad en la respuesta de glosas - Oportunidad en el cobro - Rotación de cartera por régimen



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA
NIT: 891.412.134-1

CÓDIGO	110-OT-6
VERSIÓN	1
PÁGINA	7 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: FACTURACIÓN

COPIA CONTROLADA

REQUISITOS DEL CLIENTE	REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS DE LA EMPRESA	POLITICAS DE OPERACIÓN
Calidad de la atención Claridad y oportunidad de la información Calidad y oportunidad de la atención	Decreto 4747 Resolución 3047 Manuales tarifarios Contrato con Minsiterio de Protección Social Contratos con EPS y entidades territoriales	Idoneidad profesional Atención cálida, oportuna y con calidad Comunicación clara Cumplimiento con guías procesos y procedimientos. Retroalimentación semestral de resultados de informes de auditorías. Retroalimentación bimensual del Sistema de Información de analisis de indicadores del proceso.	Facturación de todos los servicios prestados Gestión de cobro según la normativa vigente Gestión de glosas dentro de los términos establecidos

Nota: Cuando los productos y/o servicios van dirigidos para todos los procesos de la entidad se entenderá que se encuentran incluidos como entradas en cada uno de éstos.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: SANDRA CASTRILLON BARRETO Cargo: Coordinadora Facturación	Nombre: ALEYDA GARCIA VALENCIA Cargo: Subdirectora Administrativa	Nombre: ALFREDO BARÓN CRIOLLO Cargo: Gerente