

Diseño e implementación del proceso de recobros a la capitación en la EPS'S CONVIDA

Andrea Carolina Moreno Forero

Entrega final trabajo de grado

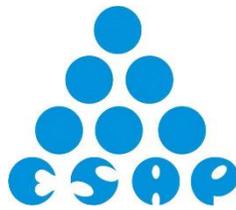
Escuela Superior de Administración Pública ESAP

Facultad de Pregrado

Programa administración pública territorial

Fusagasugá

2021



Diseño e implementación del proceso de recobros a la capitación en la EPS'S CONVIDA

Andrea Carolina Moreno Forero

Entrega final trabajo de grado

Tutor académico ESAP:

Álvaro Cruz Varón

Asesor administrativo entidad

Fernando Carrillo Holguín

Profesional especializado EPS'S CONVIDA

Escuela Superior de Administración Pública ESAP

Facultad de Pregrado

Programa administración pública territorial

Fusagasugá

2021

Agradecimientos

Primeramente, a Dios por la sabiduría, a mis docentes que me guiaron en el proceso para obtener mi título universitario.

A mi tutor Álvaro Cruz Varón, su orientación y dedicación hicieron posible la construcción de este trabajo. A mi tutor administrativo en la EPS Dr. Fernando Carrillo Holguín, sus palabras fueron sabias, sus conocimientos rigurosos y precisos.

A toda mi familia, en especial a mi hijo por creer en mí.

Tabla de contenido

Introducción	6
1. Practica administrativa	8
1.1. Descripción de la entidad donde se realiza la práctica administrativa:	8
1.2. Organigrama gobernación de Cundinamarca.....	9
1.2.1. Organigrama EPS’S CONVIDA.....	10
1.2.2. Mapa de procesos	11
2. Objetivos de la práctica administrativa	12
2.1. Objetivo general	12
2.2. Objetivos específicos.....	12
2.3. Resultados esperados.....	12
Capítulo I - Procedimientos recobros EPS’S convida	13
1.1. Documento base procedimiento recobros a la capitación.....	14
1.1.1. Proceso de recobros a la capitación elaborado para la EPS’S CONVIDA	17
1.1.2. Procedimiento recepción de facturas	18
1.2. Clasificación de las cuentas.....	22
1.2.1.1. Procesos de recobros:	23
1.2.1.2. Proceso de conciliación:.....	25
Capítulo III - Manual de recobros a la capitación.....	27
Introducción	27

3.1. Marco legal para los recobros	28
3.2. Recobros a la capitación	30
Conclusiones y recomendaciones	32
Referencias bibliograficas.....	34
Fuentes bibliograficas	34

Lista de ilustraciones:

Ilustración 1 Organigrama Gobernación de Cundinamarca.....	9
Ilustración 2 Organigrama EPS'S CONVIDA	10
Ilustración 3 Mapa de procesos EPS'S Convida	11
Ilustración 4 Proceso de recobros a la capitación	17
Ilustración 5 Flujograma	19
Ilustración 6 Pantallazo sistema de información Oasis.....	22
Ilustración 7 Icono	23
Ilustración 8 Pantallazo sistema de información Oasis.....	24
Ilustración 9 Formato conciliación de recobros a la capitación.....	26

Lista de cuadros:

Cuadro 1 Marco legal.....	30
---------------------------	----

Introducción

El presente trabajo se llevó a cabo en la Entidad Promotora del Régimen Subsidiado EPS'S CONVIDA, cuya naturaleza es una Empresa Industrial y Comercial del Departamento de Cundinamarca, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y capital independiente que opera en el campo de la salud, vinculada al despacho del Gobernador. Con ocasión de la Ley 100 de 1993, se crea el nuevo Sistema de Salud que a su vez representa un cambio en el sector, toda vez que obligaba la creación de nuevas entidades promotoras de salud (EPS) y la modificación de los hospitales públicos y privados en ahora instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), así como también la incorporación de los entes territoriales a la gestión del sistema naciente. Por esta razón los gobiernos locales se vieron en la obligación de liquidar las entidades de previsión social de carácter territorial, o en su defecto, transformarlas en entidades promotoras de salud de carácter público con el fin de que prestaran el servicio de aseguramiento en salud, en el Régimen Contributivo, a la población con capacidad de pago, o en el Régimen Subsidiado, a la población pobre y vulnerable, por medio de un plan único de beneficios (POS), en abierta competencia con otras EPS de naturaleza pública, privada o mixta. La práctica administrativa se orientó a realizar un trabajo de documentación y un manual en el área de cobros que se encuentra vinculada según el organigrama a la subgerencia administrativa y financiera. A través del trabajo se busca introducir conceptos teóricos y metodológicos que permitan al área responder de manera eficiente y eficaz como proceso integrado a los retos propuestos por los entes de control y sus usuarios, a partir de la planeación se darán los lineamientos técnicos que la entidad determinará si adopta para mejorar sus procesos internos en el marco de la gestión pública actual. El objetivo general será brindar a la EPS CONVIDA, las herramientas organizacionales necesarias para el cumplimiento de sus objetivos

institucionales, haciendo énfasis en el fortalecimiento del área de cobros como principal objeto de estudio de este trabajo.

El alcance es establecer los parámetros conforme a las políticas y marco legal vigente entre la EPS y las instituciones prestadoras de servicios de salud que hacen parte de la red de prestadores de salud contratada CONVIDA. La metodología mediante el cual se llevará a cabo esta armoniosa relación será la de un proceso interno de reingeniería en el que actualmente se encuentra la entidad con el fin de dar cuenta a las IPS, entes territoriales y de control, así como sus usuarios, la forma como se manejarán las conciliaciones y reconocimiento de los dineros derivados de los cobros en pro del flujo de recursos y el saneamiento financiero de la EPS`S CONVIDA. La metodología se desarrolla utilizando el ciclo PHVA donde se establece por etapas desde la planeación hasta la entrega final del producto.

Los formatos presentados en las figuras se articulan al proceso como herramientas visuales para facilitar el manejo de la información, y se relacionan tanto las elaboradas como las que hacen parte del sistema de información de la EPS`S.

Parte I

1. Practica administrativa

1.1. Descripción de la entidad donde se realiza la práctica administrativa:

La EPS´S CONVIDA, cuya naturaleza jurídica según lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 314 de 1996 es una Empresa Industrial y Comercial del Departamento de Cundinamarca, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y capital independiente que opera en el campo de la salud. Fue creada mediante Ordenanza 026 del 22 de agosto de 1995, siendo el resultado de la transformación de la antigua Caja de Previsión Social de Cundinamarca (CAPRECUNDI) a raíz del mandato de la Ley 100 de 1993, que ordenaba a los gobiernos locales la liquidación de las entidades de previsión social de carácter territorial, o en su defecto, su transformación en entidades promotoras de salud de carácter público con el fin de prestar el servicio de aseguramiento en salud. A continuación, se enuncia la misión y la visión con la que cuenta la EPS`S (Convida EPS´S, 2021)

Misión EPS´S CONVIDA

Decreto Ordenanza 262 de 2016, Artículo 4: “La empresa promotora de Salud EPS´S CONVIDA tiene por misión ser una Empresa Promotora de Salud del Régimen Subsidiado que administra recursos de la salud para garantizar la atención integral de la población afiliada” (Convida EPS´S, 2021)

Visión EPS`S CONVIDA

Reconocidos por el mejoramiento de la salud de nuestros afiliados, atreves de un modelo sostenible de aseguramiento, soportado en el desarrollo organizacional, convirtiéndonos en la EPS`S líder en el departamento de Cundinamarca. (Convida EPS`S, 2021)

1.2.Organigrama gobernación de Cundinamarca

La EPS`S Convida pertenece al sector descentralizado del departamento de Cundinamarca, más específicamente a las empresas industriales y comerciales (ilustración 1) según Decreto Departamental 265 del 26 de septiembre del 2014 que establece la estructura de la administración pública, de igual forma definió la organización interna y las funciones de las dependencias del sector central de la estructura administrativa de Cundinamarca.

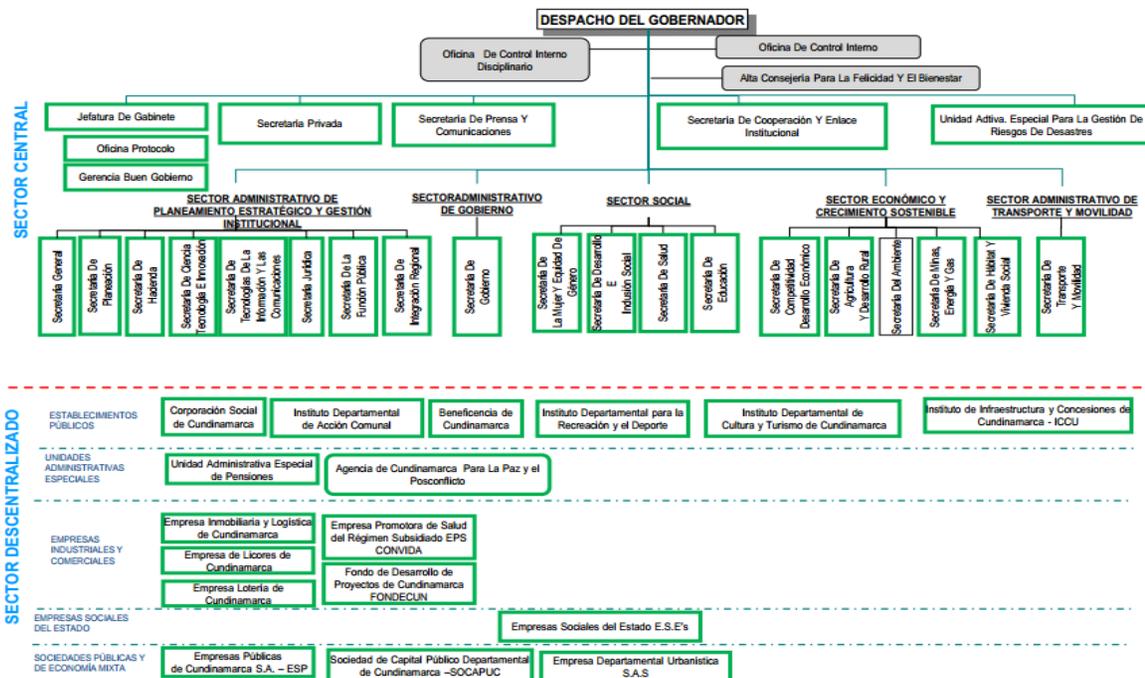


Ilustración 1 Organigrama Gobernación de Cundinamarca

Tomado de: Organigrama Departamento de Cundinamarca decreto ordenanza 265 de 2016, secretaria de la

Función Pública.

1.2.1. Organigrama EPS'S CONVIDA

La ilustración 2 muestra la estructura orgánica de la EPS, cuya dirección está a cargo de la junta directiva, cuenta además con tres oficinas asesoras (Control interno, informática y jurídica) y con tres subgerencias principales (Administrativa y financiera, Técnica y Comercial) encargadas del funcionamiento y cumplimiento de los objetivos misionales y de apoyo de la entidad. En lo que respecta a Cartera y Recobros, área en la cual se está adelantando el presente trabajo se encuentra subordinada por la subgerencia Administrativa y Financiera de la EPS.

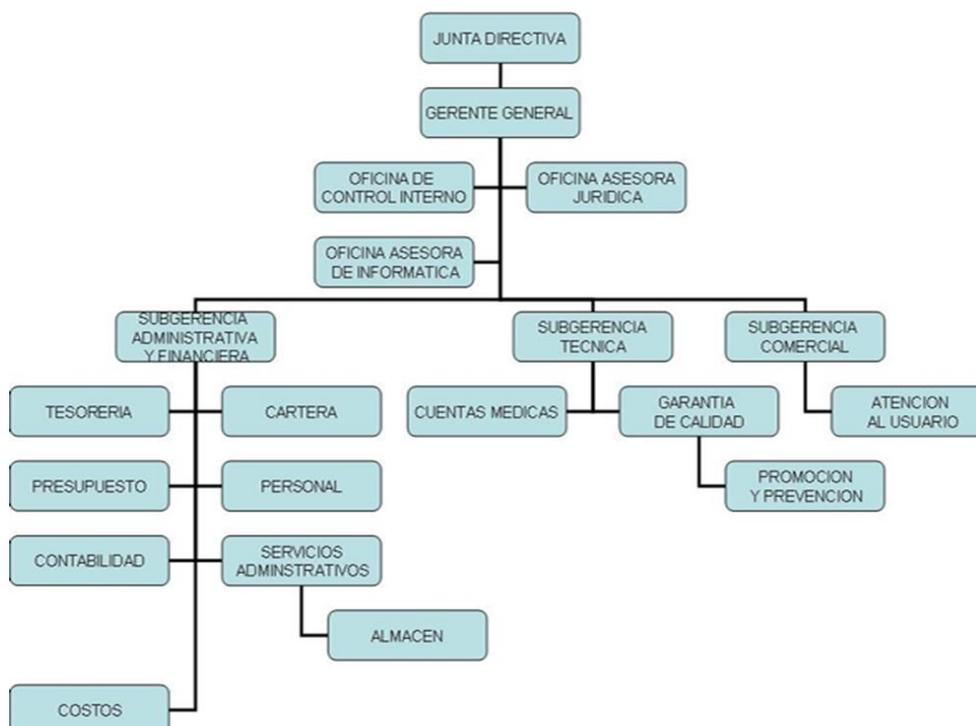


Ilustración 2 Organigrama EPS'S CONVIDA

Tomado de: Oficina Asesora de Control Interno (2018)

1.2.2. Mapa de procesos

El mapa de procesos dentro de las diferentes entidades del sector público y privado es utilizado para representar de forma gráfica los procesos que existen dentro de determinada organización, así como su interacción e interrelación. La ilustración 3 muestra los procesos estratégicos, misionales y de apoyo con los que cuenta la EPS, el área de Cartera y Recobros se encuentra en el proceso de Gestión Administración del Riesgo, dada su naturaleza como una de las oficinas principales dentro de la entidad.



Ilustración 3 Mapa de procesos EPS'S Convida

Tomado de: Oficina Asesora de Control Interno (2018)

2. Objetivos de la práctica administrativa

2.1.Objetivo general

Brindar a la EPS`S Convida, las herramientas organizacionales necesarias para el cumplimiento de sus objetivos institucionales, haciendo énfasis en el fortalecimiento del área de Cartera y Recobros como principal objeto de estudio por parte de este trabajo. Integrando al área los elementos propios del sistema de gestión de calidad de la entidad, los instructivos y formatos necesarios para la transmisión de la información, finalmente mediante la implementación un manual único que permita establecer de forma clara las reglas de juego a la red hospitalaria del Departamento.

2.2.Objetivos específicos

1. Asesorar a la entidad en la estructuración del procedimiento de Recobros a la Capitalización de forma técnica.
2. Elaborar y estandarizar formatos que permitan consolidar datos claves para realizar análisis de la información sobre los Recobros a la Capitalización.
3. Elaborar el manual de Recobros a la capitalización de la entidad.

2.3.Resultados esperados

El estudio técnico de y administrativo de la EPS´S Convida como producto final o entregable, contendrá:

- Procedimiento de Recobros a la capitalización actualizado
- Manual de Recobros a la Capitalización

Parte II

Resultados de la practica administrativa

Capítulo I - Procedimientos recobros EPS'S convida

Según lo planeado en el plan de trabajo a desarrollar en la EPSS Convida, se encuentra realizar una labor de reingeniería y revisión del proceso de Recobros de la entidad, toda vez que no cuenta con herramientas estandarizadas necesarias para el normal desarrollo de las actividades. En la actualidad, la entidad se encuentra llevando a cabo un proceso interno de mejoramiento institucional a nivel general, donde ha tenido en cuenta las diferentes áreas y procesos tanto misionales como de apoyo y control con el fin de lograr una armonía organizacional. Razón por la cual el trabajo realizado se articula al interés del resto de la entidad, de manera integral.

1.1. Documento base procedimiento recobros a la capitación

Para llevar a cabo el mejoramiento del proceso en mención, resulta necesario conocer las bases existentes sobre las cuales han trabajado anteriores administraciones para tener como punto de referencia los avances y aportes con los que cuenta actualmente la entidad. El procedimiento inicial estaba definido como “Recobros” cuya principal falencia es la demora en los tiempos de auditoría que conlleva a la liquidación de contratos y con ello la imposibilidad del recobro. A continuación, se relacionan los principales aspectos a considerar del procedimiento base:

Objetivo: Definir los pasos a seguir para la realización de Recobros capitación resultante de la facturación generada por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, y realizar el descuento a la contratación modalidad capitación sobre la fuga de los usuarios a diferentes IPS externas.

Alcance: Este proceso cubre la gestión de Recobros Capitación de cuentas médicas que se presentan a los entes territoriales, diferentes IPS del Departamento.

Glosario: Dentro del documento base se encontraban algunos conceptos que en el capítulo siguiente se complementarían conforme a los requerimientos legales y técnicos propios del área, que al momento de la elaboración del glosario relacionado a continuación no se habían tenido en cuenta:

- a) Autorización
- b) Contrato
- c) Facturación por cápita
- d) Facturación por cápita
- e) Glosa

- f) Respuesta a glosa y devoluciones
- g) Recobro
- h) RIPS
- i) Tutela
- j) Pago por capitación

Normatividad: De igual forma el marco legal se actualizó en la medida que se implementa el proceso de recobros. Las leyes que regula el procedimiento son:

Decreto 4747 de 2007

Resolución 6261 de 2007

Resolución 3047 de 2008

Resolución 6408 de 2016

Resolución 5261 de 1994

Registros Internos y Externos: Otro de los aspectos que se tomó en consideración para reformular el procedimiento fue el de los documentos que se tenían determinados para Recobros, la innovación que se mostrará en el capítulo siguiente pone en contexto en que momento del procedimiento entra cada documento, y no simplemente se enuncian como en el procedimiento base, a continuación, se relacionan los documentos en mención:

- a. Oficio de recibido de facturas cuentas medicas
- b. Facturas susceptibles de recobro
- c. Facturas no recóbrales
- d. Notificación de resultado de auditoria

e. Facturas copias recobradas

g. Ratificación de Recobros

f. Facturas recobradas originales

h. Acta de conciliación

A manera de conclusión del documento base, se resalta el esfuerzo por enunciar los aspectos más relevantes del procedimiento, la falencia reside desde la auditoria, dado que presentaba errores puntuales como relacionar todos los valores de la factura y catalogarlo como “Susceptible de recobro” cuando el deber ser es solo los valores capitados y con pertinencia médica.

1.1.1. Proceso de cobros a la capitación elaborado para la EPS'S CONVIDA

Al entregar las cuentas a gestión documental clasificadas como cobro a la capitación, en el archivo de entrega por parte de la auditoría se debe incluir por favor el municipio de capitación y el valor el cual se va a cobrar por servicios capitados.

Para saber qué servicios se encuentran capitados se consulta en ECNC (Búsqueda del contrato), aplicativo OASIS (ilustración 4), inicia con la recepción o radicación de facturas derivadas de la venta de servicios de salud prestados por las IPS a los usuarios del régimen subsidiado de la entidad. Después de la radicación, las facturas pasan a ser responsabilidad de la EPS, para luego ser enviadas a área de auditoría quien es la encargada de verificar soportes alíneos y criterios médicos de las cuentas, luego de su recepción se llevará a cabo su reconocimiento económico o pago que se realiza mediante los diferentes mecanismos de pago dispuestos.

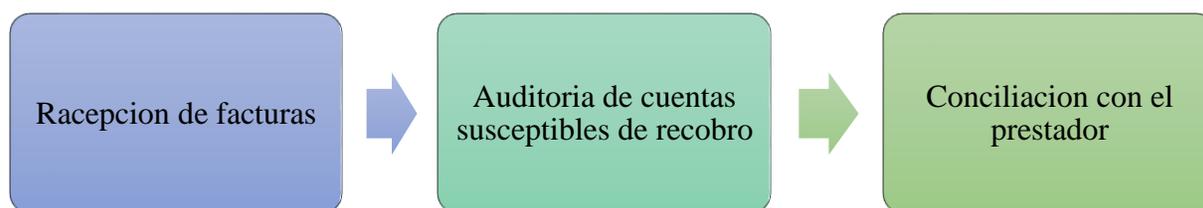


Ilustración 4 Proceso de cobros a la capitación

(Elaboración propia, 2021)

Clasificación de las cuentas por IPS.

Auditoría médica y administrativa al 100% sobre el físico y que sea evidente en el sistema oasis, siendo indispensable el soporte de estas para la posterior conciliación.

La auditoría debe ser con base en la R/5261, donde se debe tener en cuenta además de la consulta de urgencias, los medicamentos, insumos, estancias, transporte asistencial básico y pertinencia de los servicios prestados.

Los servicios prestados susceptibles de recobro son los de primer nivel de atención siempre y cuando estén habilitados en la IPS.

La entrega física de las cuentas auditadas debe ser por prestador.

Dentro de los cambios que se encuentran en etapa de evaluación e implementación, se relaciona a continuación los cambios propuestos sobre el primer procedimiento a considerar:

1.1.2. Procedimiento recepción de facturas

Objetivo: Recibir informe de auditoría con las facturas susceptibles de recobros mencionadas, clasificadas y totalizadas por IPS, debidamente digitalizadas en el sistema de información OASIS.

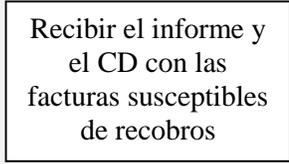
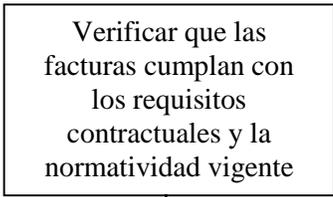
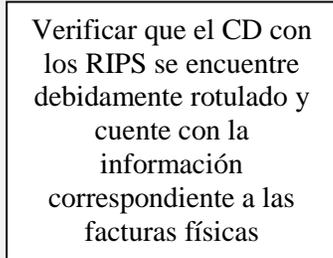
Alcance: Toda la red hospitalaria del Departamento de Cundinamarca contratada bajo la modalidad de cápita con la EPS Convida.

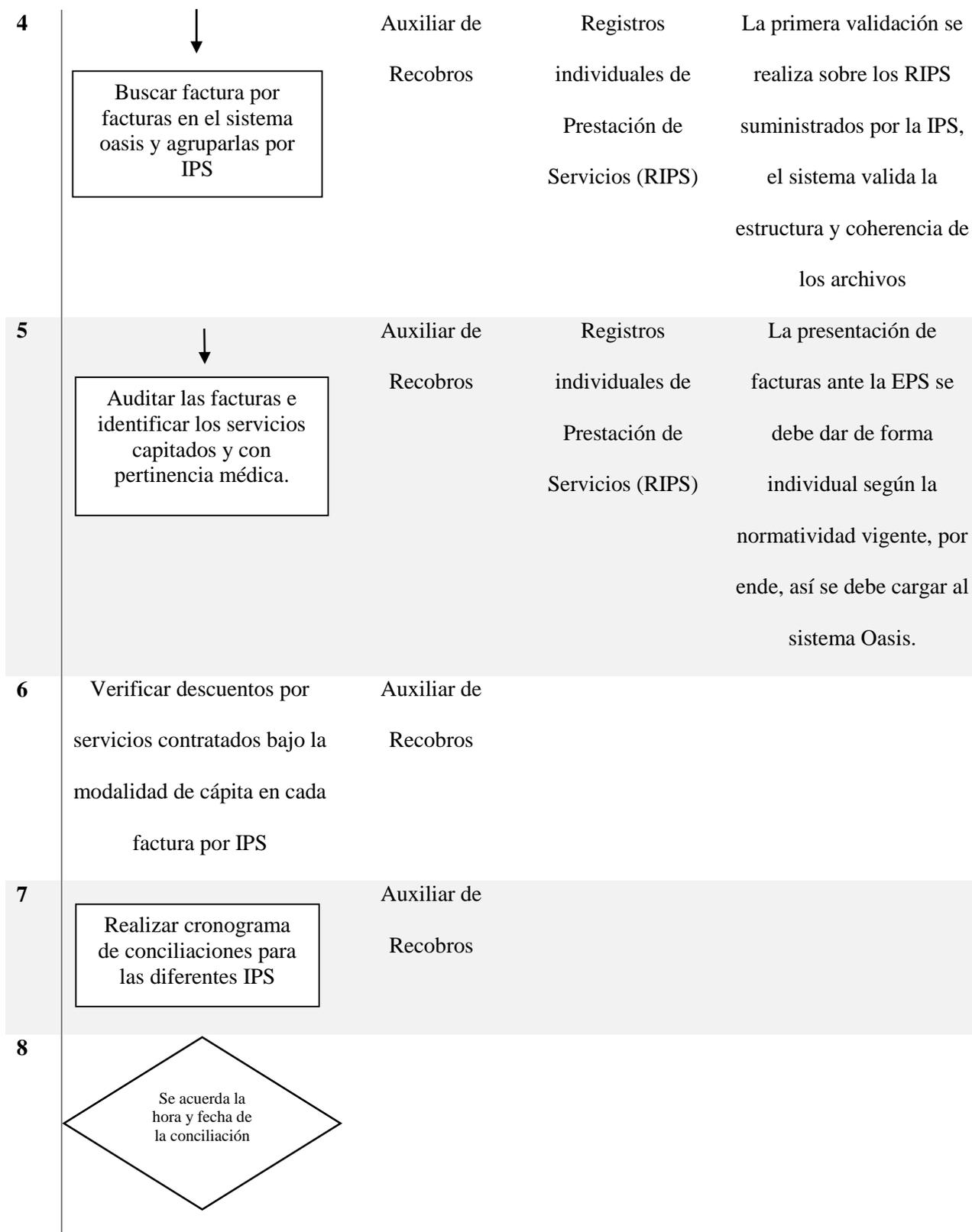
Glosario: Se incorporó la definición de los conceptos enunciados a continuación conforme a la normatividad vigente.

- a. Soportes de las facturas de prestación de servicios
- b. Registro Individual de Prestaciones de Salud, RIPS
- c. Pago por capitación, evento y paquete

Flujograma: La ilustración 5 muestra el flujograma del procedimiento elaborado juntamente con la colaboración y asesoría de la Oficina de Calidad y Procesos de la EPS Convida para su respectiva evaluación y aprobación si así lo determinan.

Ilustración 5 Flujograma

NO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO /	OBSERVACIONES
	ACTIVIDAD O TAREA	DEPENDENCIA CARGO	DOCUMENTOS	
				
1		Líder de Recobros	Facturas Registros individuales de Prestación de Servicios (RIPS)	Se reciben las facturas y el CD con las IPS susceptibles de recobros.
2		Auxiliar de Recobros	Facturas	Se revisa que las facturas cumplan con los criterios básicos de presentación conforme a la normatividad vigente.
3		Auxiliar de Recobros	Facturas Registros individuales de Prestación de Servicios (RIPS)	Revisar el medio magnético, (CD con RIPS), Nombre del archivo, periodo de la prestación y nombre de la EPS-S, anexa a los respectivos soportes físicos.



	 <p>Asistió SI/NO</p>	Auxiliar de Recobros
9		Auxiliar de Recobros
10	Preparar e imprimir formato de actas para diligenciar durante el	Auxiliar de Recobros
11	Iniciar proceso de conciliación verificando de manera conjunta los descuentos sobre cada una de las facturas	Auxiliar de Recobros
12	Firmar listado de asistencia y elaborar acta donde se detalla lo acordado.	Sub-gerente Administrativa y financiera Líder de Recobros
13	Realizar entrega de acta(s) al área de cuentas médicas y al área contable	Auxiliar de Recobros
14	Realizar cruce de información con descuentos a la cápita	Auxiliar de Recobros

15

FIN

Elaboración propia, 2021

1.2. Clasificación de las cuentas

Al recibir las cuentas de la auditoría clasificadas como capitación, se debe incluir el municipio de capitación y el valor el cual se va a recobrar por servicios capitados.

Para saber qué servicios se encuentran capitados se consulta en ECNC (Búsqueda del contrato), aplicativo OASIS.

The screenshot displays the OASIS system interface for searching contracts. The window title is "Inicio Ayuda" and the active tab is "Contratos Prestacion de Servicios - [ecnc]". The interface includes a search bar with fields for "Numero:", "Ubicacion:", "Documento", and "Fecha:". Below this are several sections for data entry:

- Clase:** [] **Documento1:** [] **Contrato No.:** []
- Concepto:** []
- Municipio:** []
- Estado:** [] **Status:** []
- Prestador:** [] **Direccion:** [] **Telefono:** [] **Agrupado:** ? **Valor Fijo:** ?
- Representante:** []
- Fecha Inicial:** [] **Fecha Final:** [] **Fecha Legalización:** []
- Meses:** [] **Dias:** [] **Total Dias:** []
- Observacion:** []

On the right side, there is a summary box with the following fields:

- Valor Inicial:** []
- Adendas:** []
- Total:** []
- Compromiso:** []
- Ejecutado:** []
- Pagado:** []

At the bottom, there is a navigation menu with tabs: "Servicios", "Procedimientos", "Modificaciones", "Ubicaciones", "Polizas", "Presupuesto", and "Planos". Below the menu is a table with the following columns: "Renglon", "Clasificación", "Tarifa", "Suma/Resta", "% Ajuste", "Valor", and "Modificado". The table is currently empty.

Ilustración 6 Pantallazo sistema de información Oasis

En “Prestador” doble clic, se inicia búsqueda con F2, se ingresa la IPS a consultar y en los anexos se encuentra los servicios capitados y fechas de vigencia de los contratos.



Ilustración 7 Icono

Con este icono se visualiza los anexos a los contratos, celebrados entre las IPS y la EPS'S.

Soportes Recobros a la capitación:

Toda prestación facturada que corresponda a capitación debe tener evidencia de entrega, administración, uso o interpretación de resultados consignados en la historia clínica o de consulta.

1.2.1.1. Procesos de recobros:

La tercera actividad principal del proceso de recobros a la capitación corresponde a la auditoria de cada una de las facturas identificadas como recobrable, es la EPS quien debe hacer la revisión detallada de los servicios de I nivel de atención de urgencias (servicios recobrables).

Los servicios digitados se pueden marcar también desde la auditoria en EAUF:

Facturas - [efac] Auditoria Facturacion - [eauf]

Numero: 158205 Ubicación: 11001 BOGOTA Documento: FACTURA SALUD Fecha: 10/05/2016

Proveedor: 860015536 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN IGNACIO Fecha Factura: 31/03/2016
 Cod Prestador: 110010945601 # Recibo: 118838 Factura: BTA-3796605 Fecha Radicado: 10/05/2016
 Estado: PROCESADO Status: NINGUNO Auditoria: ?

Afiliado: REGISTRO CIVIL 1076743731 Contrato Prest: 757
 Nombre: RODRIGUEZ CASTILLO SOFIA DANIELA
 Contrato Adm: 25899 Ciudad: 25899
 Alto Costo: ? Sinistro: ?
 Imputable: ADMINISTRADORA Revisada: ? 1023883818
 Avalada: ? 0 DBA MARTINEZ ALGARRA LINA MARCELO

VALORES

Total archivo:	29.810.529,00
Copago:	101.654,00
Glosa:	94.030,00
Neto:	29.614.845,00

Consultas Procedimientos Otros Medicamentos Hospitalizaciones Urgencias Recien Nacidos Notas/Cruces Glosas RGC

Cantidad	Total	Autorizacion	Clasificacion	Glosa	Recobro	Imputable
00	38.000,00		HOSP. CUIDADO INTENSIVO ADU	?	NO	0 DBA
76743731	159.500,00		HOSPITALARIO GENERAL ADU	?	CTC	899999113 SECRETARIA DE SALUD DE CUNDIN.
76743731	76.300,00		LABORATORIO CLINICO	?	NO	0 DBA
76743731	16.000,00		HOSP. CUIDADO INTENSIVO ADU	?	NO	0 DBA
76743731	18.700,00		LABORATORIO CLINICO	?	NO	0 DBA
76743731	26.800,00		LABORATORIO CLINICO	?	NO	0 DBA
76743731	92.700,00		LABORATORIO CLINICO	?	NO	0 DBA

Ilustración 8 Pantallazo sistema de información Oasis

La marcación de las cuentas durante la auditoria en EAUF, no determina el direccionamiento de la factura en OASIS, la marcación que permite que la factura llegue al listado de recobros es la que se encuentra en “IMPUTABLE”.

El auditor de recobros notificara a cada IPS el valor auditado con un oficio el cual es enviado por correo certificado y e-mail, adjuntando un archivo Excel y los soportes de cada factura en PDF.

1.2.1.2. Proceso de conciliación:

A continuación, las partes (EPS-IPS), acuerdan hora y fecha de conciliación, se levanta un acta firmada por las partes con los valores acordados en los formatos de la EPS`S CONVIDA.

Descuento: Con el fin de garantizar los descuentos en los tiempos acordados en el acta se aclara el numero de cuotas en que se efectuara el descuento del giro directo del mes siguiente a la firma del acta.

Relación de entrega a las áreas de cuentas médicas y contabilidad: Mediante este oficio elaborado por el área de cobros se presenta a manera de resumen la información de las actas que fueron firmadas cada mes y se entregarán al área de Cuentas Médicas y Contabilidad.

* Este oficio deberá contener un anexo con los soportes de cada acta.

Contiene la siguiente información (ilustración 9):

- | | |
|-------------------------------------|---|
| a. Nombre IPS | h. Valor avalado para pago |
| b. Nit | i. Observación |
| c. Fecha conciliación | j. Nombre, Firma y cargo del auditor |
| d. Fecha | IPS |
| e. Valor notificado | k. Nombre, Firma y cargo del auditor |
| f. Valor glosa | EPS Convida |
| g. Valor aceptado por la IPS | |



**ACTA DE CONCILIACION DE RECOBROS
N° XXXX**

Bogotá, XXXXX

Señores:
XXXXX
XXXXXX

El Ministerio de la Protección Social mediante el Decreto 4747 de 2007 "Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones", y mediante las Resoluciones 3047 de 2008, 416 de 2009, y la 4331 de 2012, con sus anexos técnicos, adoptó los formatos y procedimientos para la prestación de servicios de salud, el Manual Único de Glosas, Devoluciones y Respuestas.

De conformidad con el contrato No. XXXXXX de XXXXXX suscrito entre la EPS-S CONVIDA y XXXXXXXXXXXX XXXXXX con Nit XXXXXXXXXXXX cuyo objeto contractual consiste en "Prestar los servicios de salud de I nivel de complejidad bajo la modalidad de capita para los usuarios afiliados a la EPS Convida", nos permitimos notificar el informe de Auditoría de Cuentas Médicas en el cual se relacionan los valores soportados y avalados para pago durante el proceso de conciliación de glosas.

El informe de Auditoría de Cuentas Médicas que se adjunta al presente, corresponde a la conciliación de glosas con radicación en el mes XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

INFORME DE CONCILIACION CUENTAS MEDICAS		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
CONVIDA EPS-S				
Nombre Ips ESE XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX				
Valor	Valor Objeto Inicial	\$ XXXXXXXXXXXXXXXX	Valor Aceptado Definitivo IPS	\$ XXXXXXXXXXXXXXXX
Valor No aceptado	Valor Avalado Pago Conciliación	\$ XXXXXXXXXXXXXXXX	Porcentaje Glosa	XXXXXXXXXXXXXX

Cualquier inquietud comunicarse al PBX. 4269500, ext: 1059 en la ciudad de Bogotá y al correo electrónico carolina.moreno@convida.com.co.

Atentamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Sub-gerente Administrativa y Financiera
CONVIDA EPS

XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Coordinadora de Cartera, glosas y devoluciones
HOSPITAL XXXXXXXXXXXXXXXX

Ambi: XXXXXXXXXXXXXXXX
Proycto: XXXXXXXXXXXXXXXX



Carrera 58 # 9 -97 - Puente Aranda
Sede Administrativa - Bogotá D.C.
Teléfono: 4269500 / www.convida.com.co

f convidaeps @epssconvida @epssconvida

Ilustración 9 Formato conciliación de cobros a la capitación

Capítulo III - Manual de recobros a la capitación

Introducción

El presente manual o guía de presentación de los recobros a la capitación para la EPS contiene las políticas, lineamientos y directrices para la efectividad en los recobros a la capitación conforme a la normatividad vigente para el reconocimiento de estos. Los cuales deberán cumplir con la red hospitalaria del Departamento con quienes se tenga contrato bajo la modalidad de capitación. El manual se elaboró teniendo en cuenta el direccionamiento institucional y normativo del Ministerio de Salud y Protección Social en el marco del Sistema de Seguridad Social en Salud.

Objetivo

Establecer la metodología a seguir de cómo las EPS conforme a lo contratado deben recobrar a los prestadores los servicios prestados a afiliados del régimen subsidiado atendidos en IPS diferentes, los servicios de salud derivados de la atención inicial de urgencias.

Alcance

Inicia con la recepción de la facturación por parte de la firma auditora con los entregables susceptibles de recobros y finaliza con el acta de conciliación firmada por las partes con el valor acordado.

3.1.Marco legal para los recobros

En el cuadro 1 se relacionan las principales normas en materia de recobros, expedidas por el Congreso de la República, el Ministerio de Salud y Protección Social y La Superintendía Nacional de Salud:

Norma	Objeto
Resolución 5261 de 1994	Por la cual se establece el manual de actividades, intervenciones y procedimientos del plan obligatorio de salud.
Decreto 4747 de 2007	Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones.
Ley 100 de 1993	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones
Ley 1608 de 2013	Por medio de la cual se adoptan medidas para mejorar la liquidez y el uso de algunos recursos del sector salud
Ley 1122 de 2007	Por la cual se hacen algunas modificaciones en el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones
Ley 1438 de 2011	Por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones

Ley 1751 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
Resolución 1531 de 2014	Por la cual se modifica la resolución 3374 de 2000 en cuanto al mecanismo de transferencia de datos del registro individual de prestación de servicios de salud – RIPS y su ámbito de aplicación
Resolución 1587 de 2016	Por medio de la cual se establece el mecanismo para que las entidades promotoras de salud que operan el régimen subsidiado reporten los montos a girar a las instituciones prestadoras de servicios de salud y se dictan otras disposiciones.
Resolución 2292 de 2015	Por la cual se crea el comité técnico de direccionamiento del registro individual de prestación de servicios de salud –RIPS
Resolución 2320 de 2011	Por medio de la cual se establece el mecanismo de reporte de la información por parte de las entidades promotoras de salud relacionada con los montos a girar instituciones prestadoras de servicios de salud y se dictan otras disposiciones
Resolución 3047 de 2008	Por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y

	entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el decreto 4747 de 2007
Resolución 3374 de 2000	Por la cual se reglamentan los datos básicos que deben reportar los prestadores de servicios de salud y las entidades administradoras de planes de beneficios sobre los servicios de salud prestados
Resolución 416 de 2009	Por medio de la cual se realizan unas modificaciones a la resolución 3047 de 2008 y se dictan otras disposiciones
Resolución 951 de 2002	Por la cual se fijan algunos lineamientos en relación con el registro individual de prestación de servicios de salud, RIPS.

Cuadro 1 Marco legal

Elaboración Propia, 2021

3.2. Recobros a la capitación

Política general

Según el Artículo 52 de la Ley 1438 de 2011. “Sólo se podrá contratar la prestación de servicios por el mecanismo de pago por capitación para los servicios de baja complejidad, siempre y cuando el prestador y el asegurador reporten con oportunidad y calidad la información de los servicios prestados objeto de la capitación.”

- Clasificación de las cuentas por IPS.
- Auditoria médica y administrativa al 100% sobre el físico y que sea evidente en el sistema oasis, siendo indispensable el soporte de estas para la posterior conciliación.

- La auditoría debe ser con base en la R/5261, donde se debe tener en cuenta además de la consulta de urgencias, los medicamentos, insumos, estancias, transporte asistencial básico y pertinencia de los servicios prestados.
- Los servicios prestados susceptibles de recobro son los de primer nivel de atención siempre y cuando estén habilitados en la IPS.
- La entrega física de las cuentas auditadas debe ser por prestador.

Conclusiones y recomendaciones

Después de haber finalizado con éxito las prácticas administrativas, podemos concluir:

- Estas prácticas tuvieron como objetivo identificar estrategias efectivas de recaudación de fondos para la EPS. Con base en el análisis cuantitativo de la contratación bajo la modalidad de capitación y los ingresos que obtiene la entidad por concepto de recobros. La evidencia indica en términos porcentuales que anualmente la EPS esta dejando de recibir el 30% del valor total de la contratación por esta modalidad a causa de la ausencia de herramientas técnicas suficientes para la eficiente gestión en el área de recobros.
- Propuesta para la articulación armónica entre las áreas de recobros, cuentas medicas y auditoria medicas que nos permitan conocer los procesos y trabajar en equipo.
- Las prácticas administrativas me permitieron enfrentarme a la realidad que atraviesa nuestro sistema salud en el país, situaciones que debemos conocer los Administradores Públicos. Además, la importancia de velar por la adecuada utilización de los recursos financieros y optimizar el uso de estos.
- El aporte que hice estuvo basado en la revisión y seguimiento al manual de recobros a la capitación, contribuyendo con avances fundamentales para lograr un proceso que sea preciso, ajustado a la ley, que sea oportuno, y que redunde en la consecución de recursos y flujo de caja producto de la verificación y control, con el propósito de descontar valores

que se han incluido en la facturación y que no corresponden, por parte de las instituciones prestadoras.

- Contar con este manual permitirá que el proceso fluya de manera tal que evitemos hallazgos por los entes de control.

- El manejo de la información de manera oportuna y veras le permitirá a la entidad y al área de cobros tener las cifras precisas y exactas de los valores a cobrar a la red prestadora y con ello proyectar el presupuesto de las vigencias futuras.

- Es urgente que la auditoria realice la gestión documental digital que permita a la entidad la ubicación de los documentos que respaldan el procedimiento de cobro que hará la EPS, sin embargo, documentos como facturas, historias clínicas y anexos según resolución 3047 de 2008 estarán bajo la custodia de la EPS`S CONVIDA, para lo cual la auditoria podrá contar con acceso a esta información previa autorización por parte de la EPS.

- Todos los registros documentales deben estar digitalizados y cargados en el sistema de información de la entidad en su correspondiente ubicación de tal manera que permita la fácil identificación, visualización y descarga del mismo en un formato PDF.

Referencias bibliograficas

Convida EPS'S (2021) recuperado de: <https://www.convida.com.co/>

Gobernación de Cundinamarca (2021) recuperado de:
<https://www.cundinamarca.gov.co/noticias/Nos%20conviene>

Fuentes bibliográficas

Circular Conjunta Ministerio De Salud y Protección Social y Superintendencia Nacional de Salud 030: Saneamiento y aclaración de cuentas a través del cruce de información entre las EPS e IPS (2013) Colombia.

Constitución Política de Colombia (1991) “Asamblea Constituyente de Colombia de 1991” Bogotá, Colombia.

Decreto 1485 Regula la organización y funcionamiento de las entidades promotoras de salud y la protección al usuario en el Sistema Nacional de Seguridad Social en Salud. (1994) Colombia.

Decreto 4747 Relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo (2007) Ministerio de la Protección social, Bogotá. Colombia.

Ley 100 Crea el sistema de seguridad social integral (1993) Congreso de la república. Bogotá, Colombia.

Ley 1438 Reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud. (2011) Congreso de la Republica. Bogotá, Colombia.

Ordenanza 026 del 22 de agosto (1995) Transformación Caprecundi a EPS'S Convida, Colombia.

Resolución 3374 (2000) Reglamenta los datos básicos que deben reportar los prestadores de servicios de salud y las entidades administradoras de planes de beneficios sobre los servicios de salud prestados. Ministerio de Salud, Bogotá. Colombia.

Resolución 2320 (2011) Establece el mecanismo de reporte de la información por parte de las EPS relacionada con los montos a girar a las IPS. Ministerio de Salud. Bogotá, Colombia.

Resolución 1587 (2016) Establece el mecanismo para que las Entidades Promotoras de Salud que operan el Régimen Subsidiado reporten los montos a girar a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. Ministerio de Salud, Bogotá. Colombia.

Resolución 5261 (1994) Por la cual se establece el manual de actividades, intervenciones y procedimientos del Plan Obligatorio de Salud. Ministerio de Salud. Bogotá, Colombia.