



Hospital Local
Cartagena
de Indias



**INFORME DE SEGUIMIENTO A REVISIÓN DE GLOSAS Y
CONCILIACIONES DE CUENTAS MEDICAS
2023**

**ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS
OFICINA DE CONTROL**


**VERONICA GUTIERREZ DE PIÑERES
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

CARTAGENA DE INDIAS, DT Y C FEBRERO 08 DE 2024.

Sede Admin: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 **Tel:** (5) 6505898

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co

 ESE Hospital Local Cartagena de India

 
@ESECartagena



INTRODUCCIÓN.

El Hospital, siendo una entidad pública, requiere ser auto sostenible, por tanto su viabilidad financiera depende de que en el desarrollo de su objeto social genere ingresos y controle costos, en estos términos los ingresos por prestación de servicios, en los cuales para su generación se ha incurrido en costos, requieren de mecanismos de control, que garantice la facturación total, máxime cuando se ejecutan contratos por capitación, éstos mecanismos de control permiten implantar estrategias oportunas que disminuyen las pérdidas. La Empresa deben garantizar su existencia y viabilidad con los recursos generados por la venta de servicios de salud, lo que exige la implementación de procesos adecuados de facturación, recuperación de cartera, estadística y archivo, manejo de inventarios y otros que se consideren como críticos, todo dentro de los estándares requeridos para garantizar la calidad en la prestación de los servicios.

La Empresa debe garantizar su existencia y viabilidad con los recursos generados por la venta de servicios de salud, lo que exige la implementación de procesos adecuados de facturación, recuperación de cartera, estadística y archivo, manejo de inventarios y otros que se consideren como críticos, todo dentro de los estándares requeridos para garantizar la calidad en la prestación de los servicios.

Por otra parte, en los procesos de facturación y cartera las diferentes modalidades de contratación, el manejo de los manuales tarifarios, la extensa normatividad y la demora por parte de algunas Administradoras en el pago de los servicios, son entre otros algunos factores que inciden en el manejo de las áreas de facturación y exigen el levantamiento de procesos e indicadores que garanticen el pronto retorno de los recursos generados por la venta de servicios de salud.

METODOLOGIA.

La metodología utilizada se soporta en la verificación y análisis de la información remitida por la líder del área de Cuentas Médicas en el Informe Glosas Iniciales Y Conciliaciones correspondiente al 2023, incluyendo la comprobación de cumplimiento de las disposiciones legales en materia de auditoría de cuentas médicas, contratación de servicios de salud y verificando puntos de control y riegos en la gestión del área auditada.

OBJETIVO

Realizar seguimiento a la gestión realizada por la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, a las glosas generadas por los diferentes Pagadores producto de la venta de Servicios de Salud.



ALCANCE

Evaluar la adherencia a los procedimientos institucionales establecidos por el Proceso de Gestión de la Dirección Financiera, para el componente de Cuentas Médicas de enero a diciembre de 2023.

FORTALEZAS

Equipo de trabajo de la Oficina de Control Interno recibió por parte del área de Cuentas Médicas, buena disposición para entregar y realizar las respectivas pruebas de evaluación y seguimiento, así como la disposición de responder las preguntas cerradas efectuadas por el auditor.

Se observa un total compromiso del equipo de trabajo de Cuentas Médicas y un amplio interés del líder del proceso por el mejoramiento continuo del mismo.

FUNDAMENTO NORMATIVO

Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen las normas para el ejercicio del Control interno en las entidades y organismos del estado.

Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.

Ley 1438 de 2011. "Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad en Salud y se dictan otras disposiciones".

Decreto 971 de 2011. Por medio del cual se define el instrumento a través del cual se girarán los recursos del Régimen Subsidiado a las EPS, se establecen medidas para agilizar el flujo de recursos entre EPS e IPS y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1700 de 2011. Por medio del cual se modifica el Decreto 971 de 2011, que define el mecanismo para girar los recursos del Régimen Subsidiado a las EPS e IPS.

Decreto 780 de 2016. Por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

Resolución 3280 de 2018. Por medio de la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación.

Resolución 0276 de 2019. Por la cual se modifica la Resolución 3280 de 2018.

Resolución 0202 de 2021. Por el cual se modifica el artículo 10 de la Resolución 4505 de 2012.



RESULTADO DEL SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO DE INFORME DE GLOSAS Y CONCILIACIONES.

1. OBJECIONES INICIALES FACTURACIÓN CAPITADA (2023).

Modalidad Capitalización: Objeciones iniciales Aplicadas a la Facturación Capitalada del régimen subsidiado y contributivo en los meses de Enero a Diciembre de 2023

FACTURACION OBJETADA APLICADA A LOS MESES DE ENERO A DICIEMBRE DE 2023 (CORRIENTE)				
EPSS	Valor Facturado	Valor Objetado	%	Facturación Neta
COOSALUD	\$ 44,280,253,763	\$ 10,366,183,709	23.41%	\$ 33,914,070,054
MUTUAL SER	\$ 39,781,713,905	\$ 0	0.00%	\$ 39,781,713,905
NUEVA EPS	\$ 11,067,786,840	\$ 0	0.00%	\$ 11,067,786,840
CAJACOPI	\$ 9,764,026,041	\$ 1,157,527,926	11.86%	\$ 8,606,498,115
SANITAS	\$ 3,360,657,621	\$ 0	0.00%	\$ 3,360,657,621
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S.	\$ 429,965,550	\$ 25,812,089	6.00%	\$ 404,153,461
SALUD TOTAL	\$ 221,566,468	\$ 399,868	0.18%	\$ 221,166,600
COMPENSAR	\$ 129,582,199	\$ 0	0.00%	\$ 129,582,199
TOTAL	\$ 109,035,552,387	\$ 11,549,923,592	10.59%	\$ 97,485,628,795

Fuente: Informe Cuentas médicas - Glosas Iniciales Y Conciliaciones 2023.

OBSERVACIÓN: En la gráfica antes descrita, se resalta el caso puntual de las glosas de la EPS COOSALUD y CAJACOPI, en la contratación en la modalidad de capitalización (servicio de PYM), en la cual se tienen indicadores trazadores y/o metas de cumplimiento que son de obligatorio cumplimiento pues así fueron pactadas y establecidas conforme a la legislación vigente.

En ese sentido, los altos porcentajes de glosas con la ERP antes descritas; en términos generales obedece a las condiciones pactadas en los contratos por lo que habría que revisar capacidad instalada de la ESE y a la falta de actualización del sistema de información utilizado por la ESE (**Health Manager**) el cual está adaptado a la **Resolución 412 del 2000** (*Por la cual se establecen las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan las normas técnicas y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública*) **que fue derogada por la Resolución 3280 de 2018** expedida por el Ministerio de Salud Y Protección Social (*Por la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación*).

Expuesto lo anterior, la OCI reiterara como recomendación; la actualización del software utiliza la ESE; en especial, las tarifas pactadas con las diferentes Entidades Responsables de Pago (ERP) según la normatividad legal vigente.



2. CAUSALES OBJECIONES INICIALES FACTURACIÓN CAPITADA (ENERO-DICIEMBRE 2023).

Objeciones iniciales por Causal Aplicadas a los Meses de Enero a Diciembre de 2023.

CONCEPTO GENERAL	CONCEPTO ESPECIFICO	Valor Glosa Inicial	%
Facturación	PYM - SUBSIDIADO	\$ 10,873,150,479	94.14%
Facturación	RECOBRO - URGENCIA	\$ 163,634,485	1.42%
Facturación	MVC_ODONTOLOGIA	\$ 161,817,511	1.40%
Facturación	MVC_RECUPERACION	\$ 150,161,500	1.30%
Facturación	PYM - CONTRIBUTIVO	\$ 71,667,651	0.62%
Facturación	NOVEDADES RETROACTIVA- LMA	\$ 57,398,428	0.50%
Facturación	MVC -URGENCIA	\$ 33,906,930	0.29%
Facturación	MVC - URGENCIAS CONTRIBUTIVO	\$ 24,363,584	0.21%
Facturación	MVC - RECUPERACION SUBSIDIADO	\$ 11,685,300	0.10%
Facturación	RECUPERACION	\$ 2,137,724	0.02%
Total General		\$ 11,549,923,592	100.00%

OBSERVACIONES:

Servicio/EPS	COOSALUD	CAJACOPI	EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	SALUD TOTAL	Total General
PYM - SUBSIDIADO	\$ 9,984,248,884	\$ 865,227,230	\$ 23,674,365		\$ 10,873,150,479
RECOBRO - URGENCIA		\$ 163,234,617		\$ 399,868	\$ 163,634,485
MVC_ODONTOLOGIA	\$ 161,817,511				\$ 161,817,511
MVC_RECUPERACION	\$ 150,161,500				\$ 150,161,500
PYM - CONTRIBUTIVO		\$ 71,667,651			\$ 71,667,651
NOVEDADES RETROACTIVA- LMA		\$ 57,398,428			\$ 57,398,428
MVC -URGENCIA	\$ 33,906,930				\$ 33,906,930
MVC - URGENCIAS CONTRIBUTIVO	\$ 24,363,584				\$ 24,363,584
MVC - RECUPERACION SUBSIDIADO	\$ 11,685,300				\$ 11,685,300
RECUPERACION			\$ 2,137,724		\$ 2,137,724
Total general	\$ 10,366,183,709	\$ 1,157,527,926	\$ 25,812,089	\$ 399,868	\$ 11,549,923,592

Fuente: Informe Cuentas médicas - Glosas Iniciales Y Conciliaciones 2023.

OBSERVACIÓN: De la imagen antes descrita, se evidenció una causal de glosa con un porcentaje del 94.14% correspondiente al "incumplimiento en las metas de cobertura, resolutivez y oportunidades pactadas en el contrato de capitación" correspondiente al cambio de legislación en el reporte que amplía el número de actividades a reportar.

En ese sentido, se observó que la estrategia utilizada por el área de Cuentas Médicas en la conciliación, es tratar de recuperar actividades que se compensan la una con la otra; teniendo en cuenta el cambio de legislación de la **Resolución 4505 de 2012** (Por la cual se establece el reporte relacionado con el registro de las actividades de Protección Específica, Detección Temprana y la aplicación de las Guías de Atención Integral para las enfermedades de interés en salud pública de obligatorio cumplimiento) a la **Resolución 202 de 2021** (Por la cual se modifica el artículo 10 de la Resolución 4505 de 2012 y se sustituye su anexo técnico con el propósito de ajustarlo a la captación y registro de información relacionada con las intervenciones individuales de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y



Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal).

Expuesto lo anterior, resulta pertinente para salvaguardar los intereses financieros de la entidad; reiterar la recomendación de la actualización normativa del software que actualmente utiliza la ESE Hospital Local Cartagena de Indias.

En el proceso de Cuentas Médicas existe Un Riesgo Financiero Moderado, debido a la suscripción tardía de contratos de prestación de servicios de salud entre la entidad y las Entidades Responsables De Pago (ERP); los cuales no son socializados oportunamente con el personal de facturación; cuentas médicas y cartera, siendo necesaria la concertación para pactar las programaciones y/o metas y su respectivo seguimiento al inicio de cada una de las vigencias contractuales.

CONCILIACIONES GLOSA EVENTO.

CONCILIACION DE GLOSAS EVENTO					
EPS	Valor a Conciliar	Valor Levantado	%	Suma de Valor Aceptado	%
ANAS WAYUU	\$ 20,456	\$ 20,456	100%	\$ 0	0%
ASMET SALUD EPS SAS	\$ 1,916,726	\$ 1,691,747	88%	\$ 224,979	12%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	\$ 79,200	\$ 76,400	96%	\$ 2,800	4%
CAJACOPI	\$ 27,589,997	\$ 19,882,167	72%	\$ 7,707,830	28%
DADIS	\$ 31,758,396	\$ 27,646,316	87%	\$ 4,112,080	13%
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S	\$ 47,081,551	\$ 46,704,351	99%	\$ 377,200	1%
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL	\$ 142,379	\$ 142,379	100%	\$ 0	0%
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	\$ 377,542	\$ 184,711	49%	\$ 192,831	51%
FAMISANAR	\$ 30,338,847	\$ 30,150,345	99%	\$ 188,502	1%
NUEVA EPS	\$ 242,801,584	\$ 198,527,473	82%	\$ 44,274,111	18%
SALUD TOTAL - REG. CONTRIBUTIVO CNRC - 49514	\$ 135,763,095	\$ 99,271,285	73%	\$ 36,491,810	27%
SALUD TOTAL - REG. SUBSIDIADO CNRC - 49515	\$ 95,204,316	\$ 63,267,516	66%	\$ 31,936,800	34%
SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DEL CAQUETA	\$ 52,008	\$ 52,008	100%	\$ 0	0%
SECRETARIA DEPARTAMENTAL DEL ATLANTICO	\$ 363,702	\$ 246,923	68%	\$ 116,779	32%
Total general	\$ 613,489,799	\$ 487,864,077	80%	\$ 125,625,722	20%

Fuente: Informe Cuentas médicas - Glosas Iniciales Y Conciliaciones 2023.

OBSERVACIÓN: El porcentaje del levantamiento de glosa en la modalidad de evento corresponde a un 80%, el área de Cuentas Médicas; en la conciliación se soporta por el área de Cuentas Médicas la prestación del servicio y como no se tiene tarifas pactadas, la ERP termina levantando las glosas inicialmente puestas a la ESE.

Si bien lo anterior, constituye una fortaleza; es importante que la ESE incremente el personal que labora en el área de Cuentas Médicas pues ante el escaso personal que labora en dicha área se genera Riesgo Alto de retrasos o demoras en el trámite de respuestas a las glosas ante las diferentes ERP.



RECOMENDACIONES

- ✚ Implementar como política, la socialización de contratos suscritos de la ESE o los cambios de esta con las entidades responsables de pago con las áreas de facturación, cuentas médicas y cartera detallada por servicio, tarifa, meta y vigencia.
- ✚ Realizar a través de Talento Humano, un estudio técnico del área de auditoría para determinar el número de recurso humano necesario para laborar en dicha área.
- ✚ Actualizar de forma permanente en el software, las tarifas pactadas con las diferentes Entidades Responsables de Pago (ERP) según la normatividad legal vigente.
- ✚ Inducción, reinducción y actualización normativa de los procesos internos al personal del área de facturación para la entrega completa de soportes al área de auditoría de cuentas médicas con el fin de evitar devoluciones de facturas.
- ✚ 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.
- ✚ Establecer y/o definir cuál es la dependencia o área encargada de custodiar los contratos con las ERP para ser conocidos por el personal involucrado en procesos que ameriten su conocimiento.
- ✚ Comunicación directa y permanente entre el área de Cuentas Médicas, Cartera y el área jurídica con el objetivo realizar oportunamente los cobros jurídicos y persuasivo.
- ✚ Adecuación de instalaciones, el espacio de la oficina se torna insuficiente para el volumen de documentación que maneja el área, el espacio físico resulta insuficiente para realizar las mesas de trabajo (técnicas) de conciliación con las ERP.
- ✚ Continuar con la disminución de objeciones o glosas por las entidades contratantes.
- ✚ 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.
- ✚ Hacer seguimiento mensual a las metas pactas que permita determinar el cumplimiento de las mismas con las diferentes ERP y establecer planes de mejoramientos en el que intervengan todas las áreas involucradas en la prestación del servicio, facturación, cuentas médicas y cartera.
- ✚ Hacer seguimiento al sistema de información que garanticen la calidad de la misma en los medios de reportes a las diferentes ERP como RIPS – Resolución 202 del 2021.



Hospital Local
Cartagena
de Indias

- Facilitar el registro de las glosas a través de un software que sea ágil y dinámico en el proceso contable y de respuestas.

VERONICA GUTIERREZ DE PIÑERES

Jefe de Oficina de Control Interno

ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS

Proyectó: **César A. Contreras Gómez**

Abogado Externo asignado a la OCI.

Apoyó: **Jair Palacio Hernández**

Trabajador en Misión de Soluciones Efectivas – asignado a la OCI.

René Ibarra Cáceres.

Trabajador en Misión de Soluciones Efectivas – asignado a la OCI

Sede Admin: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 **Tel:** (5) 6505898

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co

ESE Hospital Local Cartagena de India

@ESECartagena