

**PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**  
**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE**

- Denominación del Programa de Formación: Profundización técnica análisis de glosa y cartera de cuentas médicas
- Código del Programa de Formación: 134504
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada) Herramientas de gestión en el manejo de glosas y cartera de las cuentas médicas en entidades de salud Cod. 1773927
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada) Fase 1
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada): Reconocer los motivos de glosa y el estado de la cartera de las entidades del sector salud según acuerdos vigentes y normas de salud.
- Competencia:
  - Recuperar cartera de acuerdo con normativa
  - Facturar los servicios de salud prestados según pagador, tipo de contratación y normativa vigente.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Prepara las facturas que presentan glosa para la conciliación de las mismas y la inclusión en la cartera según requerimientos y normatividad vigente.
  - Identificar las facturas o documentos equivalentes que hacen parte de la cartera de los actores del sistema de salud según tipo de servicios, contratación normatividad vigente y protocolos institucionales.
  - Fomentar el trabajo en equipo multidisciplinario con el fin de resolver las inconsistencias encontradas en la auditoria de cuentas médicas ,de acuerdo normatividad vigente y valores y principios institucionales.
  - Documentar el proceso de saneamiento de la cartera de las instituciones de salud aplicando la normatividad vigente
  - Realizar el analisis de la cartera, determinando los valores adeudados sin glosas y los de pago de giro directo según delegación y protocolos establecidos.
  - Realizar el análisis de las facturas o glosas generadas en el proceso de facturación según normatividad vigente y protocolos institucionales.
  - Verificar que la respuesta o resolución de glosas cumpla con los requerimientos según parámetros de contratación y responsable del pago.
  - Fomentar el trabajo en equipo y resolución de conflictos con las partes implicadas en la conciliación y recaudo según políticas institucionales y principios éticos.
  - Identificar las posibles inconsistencias de la factura de acuerdo a manuales tarifarios contratados y tipo de pagador.
- Duración de la Guía: 440 Horas

## 2. PRESENTACIÓN

- Como parte de la dinámica del Sistema General de Seguridad Social en Salud, los procesos de facturación, cobro y recaudo son los que le permiten la sostenibilidad financiera y la liquidez de la caja en las instituciones, por lo que es necesario garantizar herramientas de gestión que agilicen y viabilicen los recursos económicos producto de la prestación de servicios de salud. Sin embargo, durante la dinámica entre prestadores y aseguradores se ha generado una brecha en el cobro de servicios glosados, lo que disminuye el flujo de caja dentro de las organizaciones.

Por lo anterior los técnicos en apoyo administrativo en salud y demás auxiliares administrativos de las áreas de facturación, cobro y recaudo, deben profundizar sus conocimientos y desarrollar habilidades que les permitan aportar a las entidades del sector salud la posibilidad de implementar herramientas de gestión en el manejo de las glosas, devoluciones en cuentas médicas y recuperación de la cartera para contribuir en la mejora de los flujos de caja de las entidades.

Les invitamos a desarrollar las actividades aquí propuestas, las cuales les aportarán en el desarrollo de capacidades que requiere las entidades.

## 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)

### I PARTE

- Con el apoyo del equipo de instructores describa las funciones que usted realiza o ha realizado en entidades del sector salud relacionadas con el proceso de facturación, cobro y recaudo propio de la prestación de servicios de salud. Durante la descripción incluya las entidades que participan en el proceso, la función que realiza cada una y los mecanismos a través del cual las entidades se relacionan.
- Con el apoyo del equipo de instructores revisen las normas que determinan las relaciones entre aseguradores y prestadores según los diferentes tipos de usuarios que solicitan servicios de salud (Por la condición de afiliados al sistema de salud o por un evento de atención como lo es un accidente de tránsito, por ejemplo). Construya los documentos que soportan la atención en salud a partir de lo establecido en las normas y Diseñe el diagrama de flujo que describa los pasos a seguir para garantizar el cobro efectivo de los servicios de salud según cada tipo de usuario (Afiliados al SGSSS, Accidentes de tránsito, eventos catastróficos, accidente de trabajo, Pólizas estudiantiles, medicina prepagada, entre otras)
- Revise en compañía del equipo de instructores los diagramas contruidos y sustente en plenaria de grupo.
- A partir de lo trabajado hasta el momento, organicen las visitas técnicas y los trabajos de campo que realizarán en entidades de salud donde verificarán la funcionalidad de los diagramas de flujo, realizarán ajustes en caso de ser necesario y verificarán el estado de las glosas y la cartera de la entidad donde realice el trabajo.

- Determine la edad de la cartera, la rotación de la misma, los motivos de glosa más frecuente y el estado de las mismas, tomando como referencia las normas vigentes y los acuerdos de voluntades establecidos por la entidad donde realiza el trabajo de campo. Para el desarrollo de esta actividad, realice el taller No. 1 sobre Gestión de cartera.
- Para finalizar organice una presentación donde sustentará el trabajo de campo y los resultados del mismo, argumentando con criterio técnico (Desde las normas del sector) los resultados encontrados.

## II PARTE.

- Después de identificar los motivos mas frecuentes de glosas o devoluciones en cuentas, en las entidades del sector salud, identifique la causa raíz de cada una de ellas y documente, desde las normas vigentes y los protocolos institucionales, cuales son las situaciones que las generan.
  - A partir de la sustentación anterior y con el apoyo del equipo de instructores, construya un plan de mejora que permita solucionar en forma permanente las causas de glosa o devoluciones en cuentas y comparta en plenaria de grupo.
  - El plan de mejora debe contener indicadores que permitan monitorear los avances en la implementación al igual que los resultados obtenidos.
- 
- Ambiente Requerido: Ambiente convencional,
  - Materiales: Resmas de papel, libretas cuadriculadas argolladas, carpetas legajadoras, cajas de ganchos para legajar, perforadoras, cosedoras, bolígrafos, lápiz rojo, lápiz negro, tablas planilleras, marcadores borrables, tinta para recargar marcadores.

## 4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

| Evidencias de Aprendizaje                                                                                                                                                              | Criterios de Evaluación                                                                                                                                                                                 | Técnicas e Instrumentos de Evaluación                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Evidencias de Conocimiento :</b><br><br>Cuestionario con preguntas relacionadas con las normas que establecen relaciones entre aseguradores y prestadores, soportes de la atención. | Identifica condiciones vigentes de las relaciones entre aseguradores y prestadores de servicios de salud, aplicando normas del sector.<br><br>Revisa glosas y devoluciones en cuentas por prestación de | <b>. Formulación de preguntas</b><br><br>Cuestionario<br><br><b>2. Presentación de informes</b><br><br>Lista de chequeo |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <p><b>Evidencias de Desempeño:</b></p> <p>Informe donde se detalle la clasificación de las glosas y el estado de la cartera de una entidad de salud. (I Parte)</p> <p><b>Evidencias de Producto:</b></p> <p>Plan de mejora sustentado en plenaria de grupo, según detalles en la guía de aprendizaje y recomendaciones del equipo ejecutor de la formación. (II parte).</p> | <p>servicios de salud haciendo uso de instrumentos de trabajo.</p> <p>Verifica soportes de la atención en salud según protocolo institucional y normas del sector.</p> <p>Comprueba valores en la liquidación de servicios en salud, según manuales y normativa del sector.</p> <p>Reconoce el procedimiento para giro directo y recobros en salud según normas de salud.</p> <p>Clasifica los motivos de glosas y devoluciones en cuentas, según protocolo y acuerdos de voluntad de las instituciones del sector.</p> | <p><b>3. Documento tipo informe</b></p> <p>Lista de chequeo</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Alcance de la Auditoría:** Establece el marco o límite de la auditoría y los temas o actividades que son objeto de la misma. Se define en función del objetivo de auditoría, del riesgo de auditoría, de la naturaleza y características del proceso. El alcance establecido debe ser suficiente para satisfacer los objetivos del trabajo. Igualmente se deben incluir las limitaciones al alcance de la auditoría, que son los factores externos al equipo de auditoría que hayan impedido al auditor obtener toda la información y explicaciones que considere necesarias para cumplir con los objetivos del trabajo.

**Auditar:** Ejercer labores de auditoría para revisar los resultados y los sistemas administrativos y contables de una entidad, con el fin de comprobar que funcionan de conformidad con las leyes y normas, y demás procedimientos establecidos por la entidad. Auditoría Examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado, que puede ser una persona, organización, sistema, proyecto o producto, con el objeto de emitir una opinión independiente y competente.

**Audidores Internos:** Profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad.

**Auditoría Concurrente de Servicios de Salud:** Se define como la evaluación sistemática de la Calidad, de la racionalidad técnico - científica y de la racionalización de los recursos de la atención en salud, enfocada principalmente en su proceso y resultado, con el objetivo fundamental de evaluar y mejorar la calidad de los servicios de salud, mediante el análisis de la aplicación del conocimiento profesional en la prestación de los servicios de salud. Significa la comparación entre la calidad observada y la calidad deseada de acuerdo con las normas vigentes para la atención en salud y acorde con los atributos de la calidad por la norma como son oportunidad, pertinencia, accesibilidad, seguridad y continuidad.

**Auditoría de Cuentas Médicas:** Es el proceso enfocado a realizar una evaluación sistemática, continua e integral de las cuentas médicas, desde el punto de vista administrativo, financiero y de pertinencia médica, según la normatividad vigente.

**Auditoría de Cumplimiento:** Consiste en el examen y evaluación que se realiza con el objetivo de verificar el cumplimiento de las leyes, decretos-leyes, decretos y demás disposiciones jurídicas inherentes a la actividad sujeta a revisión.

**Auditoría de Gestión u Operacional:** Consiste en el examen y evaluación de la gestión de un organismo, entidad, programa o proyecto, para establecer el grado de economía, eficiencia, eficacia, calidad e impacto de su desempeño en la planificación, control y uso de los recursos y en la conservación y preservación del medio ambiente, así como comprobar la observancia de las disposiciones que le son aplicables.

**Auditoría de Seguimiento o Recurrente:** Consiste en el examen y evaluación del cumplimiento de las medidas dictadas para dar solución a las deficiencias detectadas en una auditoría anterior, a fin de determinar si la entidad ha tenido o no, avances en la administración y control de sus recursos; incluye la verificación del sistema de control interno.

**Glosa:** Explicación, comentario o interpretación de un texto oscuro o difícil de entender.

**Glosas:** Inconsistencias o errores que presenta la información conforme a la norma vigente.

**Nota Crédito:** Documento utilizado para afectar los libros de bancos, incrementando su saldo, de acuerdo a los parámetros establecidos en el Sistema de Información Financiera.

**Nota Débito:** Documento utilizado para afectar los libros de bancos, disminuyendo su saldo, de acuerdo a los parámetros establecidos en el Sistema de Información Financiera.

**Referencia y Contrareferencia:** Conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicos y administrativos que permiten prestar adecuadamente los servicios de salud a los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios, en función de la organización de la Red de prestación de servicios definida por la entidad responsable del pago.

## 6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Norma Internacional de Contabilidad No 9 Recuperado de

## Contaduría General de la Nación: Régimen de Contabilidad Pública y adopción de Normas Internacionales de Contabilidad NIC/NIIF y NICSP

- LEY 100 DE 1993 (Diciembre 23). Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. [Congreso de la República de Colombia.] Diario Oficial No. 41.148 de 23 de Diciembre de 1993.
- LEY 1438 DE 2011 (Enero 19). Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. [Ministerio de Salud y Protección Social.] Diario Oficial No. 47.957 de 19 de enero de 2011.
- LEY 1314 DE 2009 (Julio 13). Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento. [Congreso de la Republica.] Diario Oficial No. 47.409 de 13 de julio de 2009.
- DECRETO 2784 DE 2012 (Diciembre 28) Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para los preparadores de información financiera que conforman el Grupo 1. [Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.] Diario Oficial No. 48.658 de 29 de Diciembre de 2012.
- DECRETO 2702 DE 2014 (Diciembre 23). Por el cual se actualizan y unifican las condiciones financieras y de solvencia de las entidades autorizadas para operar el aseguramiento en salud y se dictan otras disposiciones. [Ministerio de Salud y Protección Social.] Diario Oficial. Año CL. N. 49374. 23, Diciembre, 2014. Pág. 94.
- DECRETO 2496 DE 2015 (Diciembre 23). Por medio del cual se modifica el Decreto 2420 de 2015 Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones. [Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.] D.O. 49735, Diciembre 23 de 2015.

### 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

|            | Nombre                 | Cargo       | Dependencia            | Fecha      |
|------------|------------------------|-------------|------------------------|------------|
| Autor (es) | Estrella Izquierdo     | Instructora | CGTS Regional<br>Valle | 23/09/2019 |
|            | Jesús Antonio Sandoval | Instructor  |                        |            |

### 8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

| Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
|--------|-------|-------------|-------|------------------|
|--------|-------|-------------|-------|------------------|



|            |                        |             |                     |            |                                                            |
|------------|------------------------|-------------|---------------------|------------|------------------------------------------------------------|
| Autor (es) | Estrella Izquierdo     | Instructora | CGTS Regional Valle | 16/04/2020 | Se cambia al formato GFPI-019_GUIA-DE-APRENDIZAJE vs 2020. |
|            | Jesús Antonio Sandoval | Instructor  |                     |            |                                                            |
|            | Estrella Izquierdo     |             |                     |            |                                                            |
|            | Jesús Antonio Sandoval | Instructora | CGTS Regional Valle | 24/08/2020 | Se incluyen actividades de la II Parte.                    |
|            | Freddy Hernán Chamorro | Instructor  |                     |            |                                                            |
|            |                        | Instructor  |                     |            |                                                            |