

| ACTA DE AUDITORIA | |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AUDITORIA: | CAUSAS DE DEVOLUCION DE FACTURACION Y DEMORAS EN RADICACION EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACION. |
| FECHA DE AUDITORIA: | 22 Y 25 DE OCTUBRE DE 2021. |
| AUDITORIA ELABORADA POR: | MONICA AMASHTA LOBO Y LINA ZAMBRANO TERNERA. |
| OBJETIVOS ESPECIFICOS: | <ul style="list-style-type: none"> - Identificar cuales son las causas de devolución de facturas por parte de las eps. - Identificar las causas de las demoras en la radicación. |
| ALCANCE: | Conocer cuáles son las debilidades del proceso de facturación en especial en las causas de devolución y demoras en la facturación y radicación. |
| PERSONA(S) ENTREVISTADA(S): | |
| NOMBRE: | CARGO: |
| SANDRA YARURO | (Líder del área de facturación). |
| IVAMA MEJIA LARA | (Líder facturación de consulta externa). |
| ORLANDO SALCEDO | (Auxiliar de facturación). |
| ADAMID CARDENAS | (Autorizaciones ambulatorias Coosalud). |

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Siendo las 10:00 am, del día 22 de octubre de 2021, en la Oficina de facturación de consulta externa, se llevó a cabo la auditoria, en presencia de **MONICA ANDREA AMASHTA LOBO** (Profesional Responsable del Sistema de Control Interno), **SANDRA YARURO** (Profesional responsable del área de facturación), **IBAMA MEJIA LARA** (Líder de facturación de consulta externa), **ORLANDO SALCEDO** (Auxiliar de facturación), **MARIBEL GARCIA** (auxiliar de facturación), **LORENA GUTIERREZ** (Auxiliar de facturación) Y **LINA ZAMBRANO TERNERA** (asesora del área financiera).

En la auditoria se entrevistó a **IBAMA MEJIA LARA Y ORLANDO SALCEDO**, a quienes se les realizo las siguientes preguntas:

1. ¿Existe un manual de procedimientos establecidos para el proceso de facturación en la ESE? A lo cual respondieron que no, que este se encuentra en proyecto.
2. ¿Se preguntó cómo está conformado el equipo de facturación de consulta externa? A lo que respondieron que este se encuentra conformado por **SANDRA YARURO** (líder del área de facturación), **IBAMA MEJIA** (Líder de facturación de consulta externa, **ORLANDO SALCEDO** (Apoyo encargado de facturación), **MARIBEL GARCIA** (Apoyo encargada de facturación), **LORENA GUTIERREZ** (Apoyo encargada de facturación) y **KATERINE MONSALVE** (apoyo encargada del cumplimiento de citas en los pueblos).
3. ¿Se preguntó sobre las dificultades existentes en el área de facturación? manifiestan las siguientes:
 - Desorden en el área de Rayos X, por tal motivo hay demoras en la facturación o incluso se deja de facturar en algunos casos cuando no aparecen los resultados que deben ir anexos a las cuentas de cobro.
 - El laboratorio de la ESE hace un trabajo eficiente en la entrega de resultados, pero hay resultados que requieren de tiempo para su procesamiento y por tanto también se generan demoras.
 - Otra dificultad manifestada es que en meses pasados no había personal de apoyo suficiente para facturación de consulta externa, por eso existen demoras en las radicaciones. En el mes de octubre ingreso personal de apoyo por lo que piensan que será de gran ayuda.
 - Errores en la identificación de los pacientes en el área de admisiones de consulta externa, historia clínica anexa que no corresponde, error en el régimen al que pertenece el paciente, entre otras.

Luego de terminar la entrevista, se solicita a la líder de facturación de consulta externa la entrega de toda la facturación radicada en el mes de septiembre de 2021; y encontramos que de 2.983 facturas que fueron radicadas, han sido devueltas hasta la fecha de estas auditoria 11 de estas, las cuales suman un total de 548.625; una vez revisadas estas se puede evidenciar que las facturas cuentan con la documentación requerida: factura, autorizaciones, órdenes médicas, documentos de identificación del paciente, historia clínica y certificado de atención.



Con el fin de identificar los motivos de las devoluciones se examina la factura 37708, de la paciente **SAIDA FELICIA VANSTRAHLEN GUERRERO**, eps caja copi, por concepto de consulta ambulatoria de medicina especializada, por el valor de \$49.875, causa de la devolución: no se encontraba la factura registrada en los rips; los cuales deben ser cargados por parte de área de sistemas, como señalo la líder del proceso de facturación de consulta externa (área que será auditada posteriormente con el fin de indagar sobre las dificultades en el ingreso de las facturas en los rips).

También fue revisada a detalle la factura de la señora 37708 de la paciente **MARIA JOSE BARRIOS CASTILLO**, por concepto de consulta ambulatoria de medicina especializada, por el valor de \$ 49.875, la cual igualmente fue devuelta por no haberse ingresado en los rips.

Se solicitó la entrega de la facturación devuelta y que fue radicada en el mes de agosto de 2021, por tanto la líder de facturación de consulta externa, hace entrega de 29 facturas, las cuales fueron devueltas; toda vez que existe inconsistencia entre el servicio prestado por medicina familiar y codificado en la facturación como consulta de medicina interna.

Se indaga y se entrevista nuevamente a la líder de consulta externa, quien manifiesta que existe problemas de parametrización en la plataforma; la cual no permite escoger el código del servicio de medicina familiar en la eps coosalud; y por tanto se factura como medicina interna. Aducen que este inconveniente ha sido manifestado pero que aún sigue sin solucionarse.

Frente a lo anterior nos acercamos el día 25 de octubre a entrevistar a la encargada de autorizaciones ambulatorias de coosalud **ADAMID CARDENAS**, quien nos muestra en el sistema la imposibilidad de escoger en la plataforma el servicio de medicina familiar; y refiere igualmente que en la plataforma se debe parametrizar para que este servicio pueda ser prestado por coosalud en el hospital san Rafael de fundación, además manifiesta que no solo sucede con el servicio de medicina familiar, sino también el servicio de psicología.




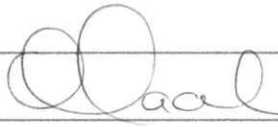

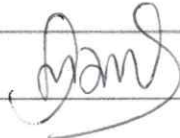
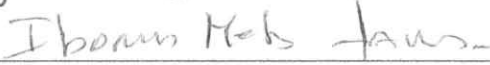
SINTESIS DE HALLAZGOS

| TIPO | DESCRIPCIÓN HALLAZGOS |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HALLAZGOS | <ol style="list-style-type: none"> 1. Devoluciones por no ingreso de facturación en los rips, por errores de identificación del usuario, régimen al que pertenece, numero de ingreso. 2. Devoluciones por falta de parametrización en la plataforma coosalud, del servicio especializado de medicina familiar. 3. Demoras en radicación de la facturación por demoras en entregas y pérdidas de resultados por parte del área de rayos X. |



| | |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FORTALEZAS | <ol style="list-style-type: none"> 1. El grupo de facturación de consulta externa se encuentra debidamente capacitado. 2. Es un grupo con buena disposición de trabajo. |
| RECOMENDACIONES | <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión por el área de facturación de identificación, revisión en el address para verificación de régimen de salud al que pertenece, y revisión de datos específicos. 2. Solicitar a la eps coosalud la parametrizacion del servicio especializado de medicina familiar. 3. Creación del manual de procesos del área de facturación. 4. Realizar un plan de mejora para superar las debilidades halladas; y en donde se incluya también al área de rayos X, para generar compromiso de orden y entrega de los resultados a tiempo |

FIRMA DE ASITENTES:

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| | |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  | |
| | |