



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.
VALLE DEL CAUCA
NIT: 891900441-1

CÓDIGO: FC-FA- CA-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 19/10/2021

TRD:

PÁGINA: 1 de 1

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GLOSAS

OBJETIVO:	Subsanar de manera oportuna las objeciones a las cuentas presentadas por el Hospital Departamental San Rafael a las diferentes ERP y retroalimentar a los procesos correspondientes (Facturación y procesos asistenciales) para tomar medidas correspondientes y evitar futuras glosas.					
ALCANCE:						
LIDER DE PROCESO:	Lider del proceso de glosas					
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CICLO	SALIDAS	CLIENTE	DOCUMENTOS
Entidades Responsables de Pago	Documentación de glosas y/o devoluciones, archivos web de glosas existentes por ERP	recepción y clasificación de las no conformidades e ingreso al sistema de información	H	Reporte de Glosas inicial	Gestión Financiera de Cartera	Informe de glosas ingresadas al sistema discriminados por ERP
Area de glosas	Informe de Glosas	Dar trámite a las glosas generadas por ERP	V	Respuesta a la glosa	Area de glosas	Informe de trámite de glosas
Area de glosas	Informe de Glosas y documentos para dar respuesta a las glosas generadas por la ERP	Enviar respuesta de las diferentes causas de glosas	H	Reporte de respuesta de glosas	Entidades responsables de pago Cartera	Informe de respuesta de glosas generadas a la ERP
Entidades Responsables de Pago Cartera	Relación de glosas por conciliar	Realizar conciliación con las ERP de las glosas ratificadas	H	Acta de conciliación con las ERP	Area de glosas Cartera	Acta de conciliación
Area de glosas	Informes causales de glosas generado por el sistema de información	Clasificación de los causales de glosas generadas por las ERP y socializarlas con las áreas interesadas	V	Informe de causales de glosas	Area asistencial, Departamento de facturación	Acta de socialización con las áreas involucradas en el proceso
Area de glosas	Informes causales de glosas generado por el sistema de información	Realizar análisis del comportamiento de los causales de glosas	H	Informe del comportamiento de las glosas	Area de glosas Gerencia Área financiera	Indicador de glosas
Area de glosas	Informes causales de glosas generado por el sistema de información	Socializar los resultados del análisis del comportamiento de las causales de glosas	H	Informe de gestión del proceso	Area de glosas Gerencia Área financiera	Actas de comité de glosas
Area de glosas	Informe mensual de glosas, actas de socialización con las áreas involucradas	Realizar informe mensual de los estado de las glosas de las diferentes ERP, informe de las socializaciones que se han realizado con las áreas involucradas	V	trazabilidad de la factura, plan de mejoramiento	Area de glosas Gerencia Área financiera	Informe mensual de los estados de las glosas contenido en el acta del comité de glosas