

 <p><b>Red de Salud del Oriente</b> Empresa Social del Estado E.S.E Municipio de Santiago de Cali NIT. 805.027.337-4</p>	<b>CÓDIGO</b>	GF-Fc-PR-001
	<b>VERSIÓN</b>	002
	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	2025-05-27

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> Gestión Administrativa y Financiera - Facturación				
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Facturación de servicios				
<b>OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:</b> Facturar los servicios de salud prestados a los usuarios de la Red de Salud del Oriente E.S.E.				
<b>ALCANCE:</b> Inicia con la admisión del usuario y finaliza con la facturación de los servicios prestados				
<b>RECURSOS</b>				
<b>Talento humano:</b> Personal capacitado para la actividad <b>Equipos médicos:</b> N.A. <b>Dispositivos médicos e insumos:</b> N.A. <b>Medicamentos:</b> N.A.				
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuario:</b> Persona que acude a la institución demandando un servicio de salud</li> <li>• <b>Factura:</b> Es el documento que representa el soporte legal de cobro de un prestador de servicios de salud a una entidad responsable del pago de servicios de salud, por venta de bienes o servicios suministrados o prestados por el prestador, que debe cumplir los requisitos exigidos por la DIAN.</li> <li>• <b>Admisión:</b> Proceso de ingreso del usuario a los diferentes servicios que presta la IPS</li> <li>• <b>Liquidación:</b> Registrar en el sistema de información los servicios prestados como comprobante de atención, registro previo a la factura.</li> <li>• <b>IPS:</b> Institución Prestadora de Servicios de Salud</li> <li>• <b>ERP:</b> Entidad Responsable de Pago</li> <li>• <b>Pago por evento:</b> Mecanismo en el cual el pago se realiza por las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos prestados o suministrados a un paciente durante un periodo determinado y ligado a un evento de atención en salud.</li> <li>• <b>Pago por capitación:</b> Pago anticipado de una suma fija que se hace por persona que tendrá derecho a ser atendida durante un período de tiempo, a partir de un grupo de servicios pre establecido.</li> <li>• <b>Ambulatorio:</b> Todos aquellos servicios de salud que no impliquen un tratamiento continuo de salud que incluya pernoctación</li> <li>• <b>TRIAGE:</b> El triage es un sistema de selección y clasificación de pacientes en los servicios de urgencia</li> <li>• <b>Validar derechos:</b> Procedimiento por medio del cual se identifica la entidad responsable de pago de los servicios de salud que demanda el usuario y el derecho del mismo a ser cubierto por dicha entidad</li> <li>• <b>Cita:</b> Espacio programado entre el usuario y la institución prestadora de servicios de salud, donde se determina hora, lugar y fecha de la atención.</li> <li>• <b>SIRAS:</b> Sistema de información de reporte de atenciones en salud a víctimas de accidentes de tránsito</li> <li>• <b>FURIPS:</b> Formulario único de reclamación de las instituciones prestadoras de servicios de salud por servicios prestados a víctimas de eventos catastróficos y accidentes de tránsito</li> <li>• <b>RUNT:</b> Registro Único Nacional de Tránsito</li> <li>• <b>SOAT:</b> Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito</li> </ul>				
<b>DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b>				
<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD (Que)</b>	<b>RESPONSABLE (Quién - Cargo)</b>	<b>CÓMO (Descripción detallada del paso a paso)</b>	<b>DONDE (Documento soporte o Registro)</b>

1	Realizar admisión	Facturador	<p>1. Se solicita documento de identidad original</p> <p>2. Si el usuario ya esta creado en el sistema se actualiza datos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Correo electrónico: si el usuario manifiesta no tener correo electrónico, se utiliza el correo <a href="mailto:sincorreo@redoriente.gov.co">sincorreo@redoriente.gov.co</a></li> </ul> <p>3. Si es primera vez que el usuario solicita atención en la Red, se crea el usuario en el sistema de información</p> <p>4. En servicios ambulatorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recibe al usuario en la ventanilla de caja de la IPS de la Red y se indaga sobre el servicio que requiere</li> </ul> <p>5. En servicios hospitalarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingrese el usuario por el servicio de urgencias</li> <li>• El usuario es valorado por el médico o jefe del servicio en el TRIAGE, el cual clasifica y da apertura de la historia clínica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de identidad original</li> <li>• SIHOS</li> </ul>
2	Validar derechos	Facturador	<p>1. Con número de documento se valida entidad responsable de pago y se verifica datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos del usuario: nombres, apellidos, documento de identidad</li> <li>• Entidad Responsable de pago</li> <li>• Estado de afiliación (activo)</li> <li>• Tipo de usuario</li> <li>• Tipo de afiliación</li> </ul> <p>2. Se descarga soporte validación derechos</p> <p>3. Se guarda soporte en carpeta compartida</p> <p>4. Si se presenta una de las siguientes inconsistencia, se diligencia anexo técnico 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El usuario no existe en la base de datos</li> <li>• Los datos del usuario no corresponden con los del documento de identificación presentado</li> </ul> <p>Se guarda en carpeta compartida con validador de derechos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos (F6)</li> <li>• Página Web de la ERP</li> <li>• Llamada telefónica</li> <li>• ADRES</li> <li>• Anexo técnico 1</li> <li>• Carpeta compartida: \\192.168.1.7\AseguradorasFacturacion\FACTURACION RED DE SALUD ORIENTE\2024</li> </ul>
3	Facturar servicios prestados	Facturador	<p>1. Facturación para servicios Ambulatorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se confirma la cita previa asignación virtual o presencial</li> <li>• Se genera liquidación de los servicios prestados para capita y/o evento</li> <li>• Se genera factura de servicios para los eventos</li> </ul> <p>2. Facturación para Servicios hospitalarios (urgencias, partos, hospitalización):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se diligencia el anexo técnico 2</li> <li>• Se diligencia el anexo técnico 3 cuando aplique</li> <li>• Se envia anexos 2 y/o 3 a la ERP</li> <li>• Se genera liquidación de los servicios prestados para capita y/o evento</li> <li>• Se genera factura de servicios para los eventos</li> </ul> <p>3. Facturación de servicios por accidentes de tránsito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar documentos al propietario del vehículo: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ SOAT vigente</li> <li>◦ Licencia de conducción</li> <li>◦ Tarjeta de propiedad</li> <li>◦ Documento de identificación del propietario del vehículo</li> </ul> </li> <li>• Consultar por la página del RUNT la inscripción del vehículo</li> <li>• Reportar en SIRAS</li> <li>• Generar el FURIPS en sistema SIHOS.</li> <li>• Cuando es un accidente de tránsito por vehículo fantasma o no asegurado: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Se solicita la identificación del afectado y se indaga sobre datos que pueda aportar del vehículo.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIHOS</li> <li>• SIRAS</li> <li>• FURIPS</li> <li>• Anexo técnico 2</li> <li>• Anexo técnico 3</li> </ul>

5	Entregar facturación del período	Facturador	<p>El facturador organiza las facturas y los soportes según directriz del área de facturación para su entrega.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los soportes se guardan en carpeta compartida</li> <li>• Las facturas y soportes se entregan separadas por ERP.             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Factura</li> <li>◦ Documento de identidad</li> <li>◦ Validador de derechos</li> <li>◦ Orden médica</li> <li>◦ Autorización si la requiere</li> <li>◦ Anexos 2 y/o 3</li> <li>◦ Para SOAT                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SOAT vigente</li> <li>▪ Licencia de conducción</li> <li>▪ Tarjeta de propiedad</li> <li>▪ Documento de identificación del dueño del vehículo</li> <li>▪ Reporte en SIRAS</li> <li>▪ FURIPS</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	\\\192.168.1.7\AseguradorasFacturacion\FACTURACION RED DE SALUD ORIENTE\2024
6	Subsanar errores	Facturador	<p>1. El radicador verifica que todas las facturas del periodo estén en la carpeta compartida de lo contrario llama al facturador para que realice el cargue</p> <p>2. Si faltan soportes o se evidencia error se llama al facturador para subsanar</p>	\\\192.168.1.7\AseguradorasFacturacion\FACTURACION RED DE SALUD ORIENTE\2024

#### FIN DE PROCEDIMIENTO

#### FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

[VER FLUJOGRAMA](#) (INGRESAR AL DIAGRAMAS EN DARUMA PARA SU ELABORACIÓN)

#### RECOMENDACIONES GENERALES

(Informar sobre los cuidados antes, durante y después del procedimiento).

#### DOCUMENTOS Y FORMATOS RELACIONADOS AL PROCEDIMIENTO

- Factura

#### RIESGOS

#### IDENTIFICACIÓN:

1. Usuario no presenta documento de identidad original
2. Al validar derechos usuario no esta afiliado
3. Al validar derechos, usuario no esta activo en entidad responsable de pago
4. Autorización no esta vigente
5. Autorización no esta para Red de Salud del Oriente
6. Error al facturar los servicios

#### CONTROLES:

1. Se le informa al usuario que debe presentar documento de identidad original, se direcciona al SIAU para que realice plena identificación del usuario.
2. Afiliar en el Sistema de Afiliación Transaccional - SAT
3. Identificar otra entidad responsable de pago, sino se identifica, afiliar usuario
4. Informar al usuario que debe solicitar autorización vigente
5. Informar al usuario que el servicio no esta autorizado para la Red de Salud del Oriente
6. En la auditoria administrativa a las facturas, se identifica factura con error, se le solicita al facturador que corrija el error, reemplace la factura si es el caso y se genera nota crédito total o parcial

#### NORMOGRAMA

- **Normograma de la entidad**
- Resolución 3047 de 2008
- 

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Diego Ramiro Cortés Arismendi</b> Responsable Facturación	<b>Paula Andrea Loaiza Giraldo</b> Subgerente Administrativa y Financiera <b>Claudia Ochoa Castrillon</b> Profesional Universitario Mejoramiento Continuo	<b>Diego Andres Infante Cruz</b> Responsable Mejoramiento Continuo



***La Excelencia nos Compromete***



Claudia Ochoa Castrillon @ 2025-07-16, 8:53:19