

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

SUBPROCESO DE FACTURACION

Fecha de la Auditoría:

16 de Julio de 2021

Objetivo:

Evaluar el estado actual del procedimiento de Facturación de la ESE Sanatorio de Contratación con el fin de identificar situaciones susceptibles de mejora para su gestión.

Alcance:

Se realiza visita de verificación a la dependencia de Facturación en la que se requiere validar actividades de facturación como son: consulta externa, urgencias y hospitalización

Metodología:

Entrevista, revisión documental y observación.

Equipo Auditor:

- Gloria Esperanza Berdugo (Auditor Líder)

Funcionarios Auditados

- Sr. Miguel Ángel Pinzón (Encargado de Facturación)
- Sra. Sonia Arguello (Aux. de Facturación)

Fortalezas

- La dependencia de Facturación del Sanatorio de Contratación, cuenta con un funcionario encargado y una (1) auxiliar capacitada en los temas propios del área.
- Se refleja conocimiento del proceso por parte de los funcionarios encargados del área, evidencia de registros y de algunos mecanismos de auto-control de la gestión.
- Durante el proceso de auditoría no se presentaron situaciones que limitaran su alcance y la información requerida fue suministrada por el funcionario responsable del proceso en forma oportuna.
- La Institución cuenta con un software integral que permite tener el control de los diferentes procesos y procedimientos institucionales, desde la facturación de los servicios prestados hasta la contabilidad, contando con módulos que permiten tener la trazabilidad de la factura y un mayor control sobre las glosas.

Oportunidades de Mejora

- Revisar el archivo de gestión y trasladar los documentos que reposan en A-Z a las carpetas celuguias de tal manera que el formato del rotulo de las carpetas tenga adherencia a la tabla de retención documental del subproceso de facturación.
- Aunque se cuenta con dos (2) procesos documentados, estos se deben revisar y actualizar a la luz de los nuevos procesos, el mismo se debe socializar y tener en cada servicio donde se factura para su consulta y adherencia.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

SUBPROCESO DE FACTURACION

- En la actualización de los procedimientos de facturación, tener en cuenta la identificación y valoración de los riesgos y la definición de indicadores con sus fichas técnicas con el fin de medirlo en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.
- Establecer controles en la recepción de glosas de tal manera que haya cumplimiento legal en la oportunidad de respuesta dada a la EAPB

No Conformidades

No	Hallazgos
1	Débil conocimiento de principios y valores de la entidad.
2	No hay claridad de la conformación del mapa de procesos institucional.
3	Los funcionarios del área no manifiestan seguridad al hablar de la conformación del organigrama de la ESE Sanatorio de Contratación
4	Hace más de dos años que el personal del área no recibe capacitaciones enfocadas en temas relacionados con las funciones de Facturación por personal externo al Sanatorio de Contratación
5	Procedimientos del área de Facturación desactualizados
6	El Subproceso de Facturación no tiene diseñados indicadores que permitan analizar los recaudos, facturación y valor de glosas por períodos; entre otros.
7	Manual tarifario de medicamentos desactualizado. Aproximadamente desde el año 2016 no se actualizan las tarifas de medicamentos de la NUEVA EPS
8	Los códigos CUM (tarifa plena para servicios de urgencias y portabilidades) establecidos por el MINSALUD están desactualizados.
9	Se presentan diferencias en los códigos CUM – Invima, entre farmacia y facturación. Se requiere actualizarlos
10	No se observaron planes de mejoramiento derivados de las retroalimentaciones realizadas a los actores relacionados con el procedimiento de la gestión de glosas.
11	No se está manejando check list para verificar los requerimientos y/o soportes de los servicios facturados por hospitalización, urgencias y consulta externa.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

SUBPROCESO DE FACTURACION

12	No se está realizando pre-auditoria a las facturas generadas por Auditor médico
13	Cuando se genera recaudos, el Software G.D. duplica internamente (suma) los valores de descuento.
14	Al generar recaudos el Software G.D. sólo reconoce los primeros nueve (9) centros de costo y en el G.D. existen 63 centros de costo.
15	En los informes generados trimestralmente en el área de Facturación sus valores no coinciden con los generados en el área de Presupuesto.
16	La documentación recepcionada en A-Z se debe traladar a carpetas celugua con su respectivo rótulo de codificación de acuerdo a la tabla de retención documental vigente en el Sanatorio.

Conclusiones de la Auditoría

En general el subproceso de Facturación tiene un desempeño adecuado, se debe implementar las acciones necesarias y tratarlas como oportunidades de mejora para cada uno de los hallazgos con el fin de obtener mejores resultados en términos de eficiencia, eficacia y efectividad.

Según el reporte de cartera a Junio 30 del 2021 el valor de las glosas pendientes por conciliar asciende a \$ 53,203,886= de lo cual, representa: Nueva Eps contributivo \$ 30,205,985. Nueva EPS Subsidiado \$ 7,361,038. Coosalud subsidiado \$ 10,703,681.

Los motivos y causas más recurrentes que generan las glosas están:

- 1) Mayor valor cobrado en medicamentos y/o procedimientos.
- 2) Por parte de los médicos falta una descripción detallada en el formato FURIPS (Soat) hechos del lugar del accidente.

Falta Integralidad con la parte asistencial: Facturación es el responsable de la copia de la documentación (soportes) que se presentan en las cuentas, pero este trabajo debe ser realizado de la mano con la parte asistencial. Si no existen buenas notas de enfermería, epicrisis, órdenes médicas, claridad en lo suministrado al paciente, historia clínica completa, es difícil tener una facturación con cero errores, por ende el responsable de que no salga ninguna cuenta con errores es facturación, pero es responsabilidad de todas las áreas para que no se generen inconsistencias, de tal manera que se pueda facturar todo lo que se realiza y en tiempo real. No basta supeditar los soportes generados; el esfuerzo tiene que ir más allá hasta llegar a poder controlar que todo servicio que se preste en la Institución se cobre en los términos y tiempos establecidos.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

SUBPROCESO DE FACTURACION

- Se hace necesario trabajar en equipo con el soporte de G.D. para la actualización del tarifario y codificación de los CUMS de tal manera que los diferentes módulos tales como (farmacia, facturación, historia clínica, etc. Cuenten con la misma información) con el fin de evitar glosas y demoras en los procesos de generación de reportes.
- No se observan planes de mejoramiento que coadyuguen a evolucionar y mejorar los resultados del subproceso en materia de errores y causas de glosas.
- La documentación archivada en A-Z que corresponde a archivo de gestión, se debe archivar en las carpetas celu-guía y rotulada de acuerdo a la codificación de la tabla de retención documental.

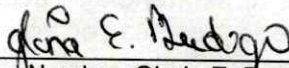
Recomendaciones

Como resultado de la auditoria interna realizada al subproceso de "Facturación", se detectaron debilidades frente a las cuales, se sugieren que implementen medidas efectivas que contribuyan al mejoramiento de la gestión de cartera de la entidad, entre ellas:

- Se recomienda implementar un formato de plan de mejoramiento donde se registre los hallazgos y acciones preventivas, correctivas y de mejora a implementar, como resultado de las glosas recibidas; con el fin de minimizar la devolución de facturas por parte de las EPS y de agilizar el cobro de las mismas.
- Se recomienda realizar pre-auditoría de cuentas médicas por parte de un profesional con el fin de dar a conocer al área de facturación los hallazgos encontrados antes de radicar las cuentas a las diferentes entidades, para su ajuste y así disminuir la posible glosa, identificando errores en la facturación evitando pérdidas para el hospital.
- Se hace necesario actualizar el manual tarifario en el módulo de farmacia y facturación.
- Se recomienda al funcionario encargado del proceso: formular, ejecutar, evaluar y controlar el plan de mejoramiento surgido como resultado del proceso de auditoría, ya que este hace parte del mejoramiento de la gestión institucional.

Nota: El tiempo de suscripción del Plan de Mejoramiento son 5 días hábiles, a partir de la fecha de entrega del informe

Elaboró:



Nombre: Gloria E. Berdugo

Cargo: Encargada de Control Interno