

RESOLUCIÓN No. 082 SDE 2023

(22 FEB 2023)

Por medio de la cual se apertura el proceso de contratación de la Convocatoria Pública No. 009 de 2023, cuyo objeto es **CONTRATAR LA GESTIÓN INTEGRAL DE FACTURACIÓN (ADMISIÓN, AUTORIZACIÓN, GENERACIÓN, ARMADO Y RADICACIÓN) DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA Y SEDES ADSCRITAS, CON INDEPENDENCIA, AUTONOMÍA Y AUTOCONTROL, DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CARACTERÍSTICAS ESTIPULADAS EN LOS ESTUDIOS TÉCNICOS Y EN EL RESPECTIVO CONTRATO QUE SE CELEBRE PARA EL EFECTO.**

EL SUSCRITO GERENTE DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

En uso de sus atribuciones legales y estatutarias y, en especial las otorgadas por la Ley 100 de 1993, el Estatuto de Contratación - Acuerdo No. 11 del 12 de junio de 2019, el Manual de Contratación -Resolución Interna No. 173 de 2021, y demás normas concordantes, y

CONSIDERANDO

En el departamento de Boyacá, para el año 2021 según proyecciones poblacionales del censo de poblaciones y viviendas 2018, está conformado por 1.251.675 habitantes. El 49,3% (616.516) de la población del departamento son hombres y el restante 50,7% (635.159) son mujeres. Es importante resaltar que el departamento cuenta con una población económicamente activa representativa, pero a su vez esta se desplaza del departamento en búsqueda de fuentes de empleo, quedando como residentes la población más vulnerable (menores de 5 años y personas mayores). (Secretaría de Salud de Boyacá, 2022)

Para el año 2021, la pirámide poblacional es progresiva y con alta tendencia transformarse en estacionaria e ilustra el descenso de la fecundidad y la natalidad con un estrechamiento en su base para el año 2021 comparado con el año 2015, el grupo de edad donde hay mayor cantidad de población es el de 10 a 19 años, seguido del de 0 a 9 y 20 a 24 años, con relación a la población del año 2015 se evidencia un aumento de la población desde el grupo de edad de 40 a 44 años hasta los mayores de 80 años. (Secretaría de Salud de Boyacá, 2022)

Según el reporte emitido a través de la plataforma de registro especial de prestadores, el departamento de Boyacá cuenta con 1695 prestadores de servicios de salud, de los cuales el 75% son profesionales independientes (1274) y el 22% corresponden a instituciones prestadoras de servicios de salud (367); tan solo el 1% de esta red está comprendida por IPS de carácter departamental (13) siendo el Hospital Universitario San Rafael de Tunja, la única entidad de tercer nivel de atención pública de red que cuenta con oferta de servicios especializados para la atención de a las demandas de la región, ya que también funge como red de apoyo para los departamentos de Santander, Casanare y Arauca. (Secretaría de Salud de Boyacá, 2022)

Dentro del marco normativo se establece que la Ley 100 de 1993, en su artículo 195 contempla un régimen jurídico especial para las Empresas Sociales del Estado estableciendo que se deben regir por el derecho privado en temas contractuales pudiendo de manera discrecional utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública.

La ley 489 de 1998, en su artículo 83 establece: Las Empresas Sociales del Estado, creadas por la Nación o por las entidades territoriales para la prestación en forma directa de servicios de salud se sujetan al régimen previsto en la Ley 100 de 1993, la Ley 344 de 1996 y en la presente ley en los aspectos no regulados por dichas leyes y a las normas que las complementen, sustituyan o adicionen.

El Decreto 1876 del 3 de enero de 1994, dispone: La Empresa Social del Estado, constituye una categoría especial de entidad pública descentralizada, del orden Departamental, con personería jurídica, patrimonio propio e independencia, autonomía administrativa y financiera, y presta servicios de salud de baja complejidad a la población afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Mediante la Resolución No. 155 del 13 de julio del año 2020, por medio del cual se adoptan los programas estratégicos como orientadores del plan desarrollo 2020-2024 **"EN EL SAN RAFA TRABAJAMOS CON EL ALMA"** de la E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja.

Mediante la Resolución No. 079 del 25 de marzo de 2021, se adopta el **MODELO INTEGRAL DE PRESTACIÓN DE SALUD DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.**

Mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 018 de 02 de octubre de 2021 se modifica el Acuerdo 07 de julio 08 de 2020 mediante el cual se determinó en su artículo primero: Aprobar y adoptar el PLAN DE GESTIÓN, PLAN DE DESARROLLO denominado **"EN EL SAN RAFA TRABAJAMOS CON EL ALMA"**, presentado por el Gerente de la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja para el periodo 2020-2024.

Mediante Acuerdo No. 032 de 2022, por medio del cual se aprueba el **PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA PARA LA VIGENCIA FISCAL 2023.**

Mediante Acuerdo No. 004 del 13 de febrero de 2023 la Junta Directiva, concedió facultades al Señor Gerente para contratar procesos específicos en la vigencia 2023.

La presente necesidad se encuentra incluida en la Resolución Interna No. 500 del 12 de diciembre de 2022, por medio de la cual se aprueba el **PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES** para la vigencia 2023.

El objetivo general del plan de gestión 2020-2024, es mejorar el desempeño de la entidad frente al cumplimiento de las metas de gestión y resultados relacionados con la viabilidad financiera, la calidad y la eficiencia en la prestación de los servicios de la salud de la E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja para el periodo 2020-2024.

Dentro de los objetivos específicos del plan de gestión 2020-2024, se encuentra el adelantar procesos permanentes de mejoramiento continuo a los procesos de gestión y desarrollo institucional, evaluar y analizar las estrategias que contribuyan al cumplimiento de la misión, visión, objetivos y metas institucionales, con un equipo humano calificado bajo principios y valores enfocados en la prestación de servicios con calidad.

Con la aprobación del plan de desarrollo denominado **"EN EL SAN RAFA TRABAJAMOS CON EL ALMA"** y en relación al diagnóstico Institucional se realizó la proyección de la misión de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael De Tunja, la cual se enmarca en prestar servicios de salud a los usuarios y sus familias a través de talento humano idóneo y comprometido, contando con tecnología que garantiza la seguridad en la atención humanizada, contribuyendo a la gestión del conocimiento generando confianza, desarrollo, calidad de vida y responsabilidad social a nuestra comunidad.

En este contexto, la E.S.E., ha venido dando cumplimiento al proceso de modernización del año 2009 el cual determinó qué procesos se prestaban de forma directa y producto de un análisis estratégico, técnico, financiero y legal, cuáles debían prestarse de forma tercerizada o Externalización. En este sentido, ya definidos los procesos que se prestan en forma tercerizada, corresponde a la entidad realizar el proceso de convocatoria correspondiente a fin de lograr las condiciones para que este proceso tercerizado o externalizado se desarrolle en las mejores condiciones técnicas y de calidad.

De conformidad con lo previsto en el artículo 59 de la Ley 1438 de 2011, las Empresas Sociales del Estado pueden desarrollar sus funciones mediante contratación con terceros, Empresas Sociales del Estado de mayor nivel de complejidad, entidades privadas o con operadores externos, previa verificación de las condiciones de habilitación conforme al sistema obligatorio de garantía en calidad. En la forma en que lo determina la Circular 67 de 2010 de la Supersalud, la tercerización o externalización u outsourcing, es una herramienta que le permite a las empresas enfocarse en hacer lo que realmente hacen bien, centrar sus mayores energías en lo que realmente saben hacer y conocen. Básicamente se busca hacer más eficiente la contratación, en términos de tiempo y costos. Las principales ventajas que genera la tercerización o externalización se presentan en la reducción de costos y en el aumento de la calidad como consecuencia de que la entidad contratante se enfoca en su verdadera competencia.

El proceso de facturación de la E.S.E Hospital Universitario San Rafael De Tunja está conformado actualmente de la siguiente manera:

- **ADMISIONES:** Se cuenta con técnicos de apoyo administrativo que cubren turnos 24/7 con el fin de realizar la admisión de los usuarios a la institución y verificar derechos en plataformas de afiliación de Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud EAPB para definición de pagador. Están ubicados en la entrada principal de urgencias con realización de ingreso corto antes del triage.
- **FACTURACIÓN URGENCIAS Y CAMA TEMPORAL:** Se cuenta con Analistas de Cuentas encargados de revisión previa de la factura antes de la radicación junto con el Auditor en Salud del proceso, facturadores que se encargan de la generación, soportes y remisión a radicación de las facturas de urgencias y cama temporal. Ubicados en punto de facturación en hall del primer piso.
- **FACTURACIÓN DE GINECOOBSTETRICIA Y SALAS:** Se cuenta con analista de cuentas encargado de revisión previa de la factura antes de la radicación junto con el Auditor en Salud del proceso, facturadores que se encargan de la generación, soportes y remisión a radicación de las facturas de ginecoobstetricia y salas de cirugía ambulatorio y una persona con atención al público en la ventanilla. Ubicados en segundo piso dentro del servicio.
- **FACTURACIÓN DE HOSPITALIZACIÓN:** Se cuenta con Analistas de Cuentas encargados de revisión previa de la factura antes de la radicación junto con el Auditor en Salud del proceso, facturadores que se encargan de la generación, soportes y remisión a radicación de las facturas de HOSPITALIZACIÓN GENERAL, CIRUGÍA Y UCIS y personas con atención al público en la ventanilla. Ubicados en central de facturación en primer piso con punto adicional en el piso 7 y en 4 piso UCI ADULTOS.
- **FACTURACIÓN DE CONSULTA EXTERNA:** Se cuenta con analista de cuentas encargado de revisión previa de la factura antes de la radicación junto con el Auditor en Salud del proceso, facturadores que se encargan de la generación, soportes y remisión a radicación de las facturas de servicios de consulta externa, laboratorios clínicos, imágenes diagnósticas y demás servicios ambulatorios, los mismos facturadores atienden al público en ventanilla. Ubicados en el servicio de Consulta externa, con puntos adicionales en rehabilitación y la UMI.
- **CONFORMACIÓN DEL PROCESO DE AUTORIZACIONES** Este proceso está en el hospital actualmente de manera independiente a facturación y cuenta con un profesional líder, un Analista y técnicos de apoyo administrativo distribuidos así:
- **AUTORIZACIONES DE URGENCIAS:** Técnicos de apoyo administrativo que se encargan de la validación de pagador, reporte de atención inicial de urgencias a la EAPB correspondiente cumpliendo con la Resolución 3047 de 2008. Cubren el servicio 24/7 y se garantizan los tres reportes y/o cargue en plataforma correspondiente. Se encuentran ubicados en el área de admisiones del hospital.

- **AUTORIZACIONES EN CONSULTA EXTERNA:** Se cuenta con técnicos de apoyo administrativo que se encargan de atención en ventanilla para tramites de solicitud de servicios extramurales y liberación de autorizaciones en plataformas para atención ambulatoria.
- **AUTORIZACIONES EN PROGRAMACIÓN DE SALAS:** Se cuenta con un técnico de apoyo administrativo encargado de la solicitud de material de osteosíntesis y verificación de autorizaciones de los usuarios a programas en Salas de Cirugía.
- **CENTRAL DE AUTORIZACIONES:** Se cuenta con un profesional líder que se encarga del seguimiento y auditoría al total de solicitudes de autorización generadas por la institución y manejo de personal; se cuenta igualmente con una Analista encargado de la canalización y verificación de soportes de autorizaciones generadas para las facturas a radicar y los técnicos de apoyo administrativo encargadas de la solicitud de autorizaciones según ordenes medicas de los servicios prestados por la institución a los usuarios, dando cumplimiento a la Resolución 3047 de 2008 y demás normatividad vigente.
- **PROCESO DE GESTIÓN A DEVOLUCIONES:** El proceso de gestión a devoluciones está actualmente en el proceso de Auditoría de Cuentas Médicas, con el fin de llevar la trazabilidad de las facturas devueltas hasta su reconocimiento y se encuentra codificado y desarrollado con respuesta a devolución avalada y justificada por Auditor Médico con el fin de lograr el reconocimiento total de las cuentas. Igualmente se realizan mesas de trabajo entre Auditores para subsanación de devoluciones de difícil manejo y conciliaciones entre auditores para el reconocimiento de dicha cartera. Este proceso de Gestión a devoluciones está conformado por tres técnicos de apoyo administrativo que se encargan de la verificación de soportes, codificación, apoyo a análisis de auditor médico, subsanación de causal de devolución, generación de respuesta a la devolución y remisión de la cuenta para nueva radicación. Se cuenta con dos técnicos de apoyo administrativo que radican todas las cuentas ya subsanadas nuevamente a las entidades realizando envíos, generación de rips, validación de rips en plataformas hasta su radicación efectiva en las EAPB, igualmente realizan las refacturaciones necesarias generadas del análisis por parte del Auditor a cuentas devueltas que así lo requieren.

En el año 2022 se recibieron 42.619.537.607 glosas, en el año 2021: 39.604.103.072, en el año 2020: 18.882.815.437 y en el 2019: 17.165.419.699 y con un valor radicado de glosa en el año 2022 de 32.709.172.677. Fuente: Informe proceso de facturación glosas y devoluciones (NEIDA MARIA PLAZAS CARO. Coordinadora de Auditoría)

La facturación neta 2021 fue de \$240.693.091.620 con un promedio de facturación mes de \$20.057.757.635 y la facturación neta 2022 fue de \$243.528.007.126 con un promedio de facturación mes de \$20.294.000.594.

De acuerdo a la clasificación de glosa inicial 2022, por concepto general Resolución 3047 de 2008, se tiene un 12.3% para autorizaciones, 4.0% por cobertura, 13.4% facturación, 21.4% por pertinencia, 7.9% por soportes, 33.7% por tarifas y 7.1% por codificación. Fuente: Informe proceso de facturación glosas y devoluciones (NEIDA MARIA PLAZAS CARO. Coordinadora de Auditoría)

La aceptación de glosa de la vigencia 2022 a corte diciembre de 2022 es de \$4.751.504.737 con un porcentaje de aceptación final de 1.95% dando cumplimiento a la meta del indicador financiero de mantener la glosa neta final aceptada menor o igual al 4%, teniendo en cuenta que este valor es acumulativo. Fuente: Informe proceso de facturación glosas y devoluciones (NEIDA MARIA PLAZAS CARO. Coordinadora de Auditoría)

La clasificación de glosa final 2022 por concepto general Resolución 3047 de 2008, se tiene un valor aceptado por el hospital del 0.22% para autorizaciones, 0.04% por cobertura, 0.18% devoluciones, 0.34% por facturación, 0.59% por pertinencia, 0.11% por soportes y 0.47% por tarifas. Fuente: Informe proceso de facturación glosas y devoluciones (NEIDA MARIA PLAZAS CARO. Coordinadora de Auditoría)



Teniendo en cuenta el seguimiento y recepción a devoluciones se tiene para el 2022 un total de 18.994.900.265 y un valor radicado de devoluciones de 15.590.669.525 Fuente: Informe proceso de facturación glosas y devoluciones (NEIDA MARIA PLAZAS CARO. Coordinadora de Auditoría)

El seguimiento de Resolución a devoluciones a 2022, se tiene un valor devuelto de 40.360.276.231 y un valor resuelto de 30.212.403.953, con un porcentaje de tramitado de 92% y en trámite de 11%. Fuente: Informe proceso de facturación glosas y devoluciones (NEIDA MARIA PLAZAS CARO. Coordinadora de Auditoría)

La clasificación de devoluciones 2022 por concepto específico Resolución 3047 de 2008 corresponden a un 7.2% de usuario o servicios corresponde a otro plan o responsable, 1.2% de usuario retirado o moroso, 35.4% autorización principal no existe o no corresponde al prestador de servicios de salud, 7.9% a resumen de egreso o epicrisis, hoja de atención de urgencia y odontograma, 3.8% falta soporte de justificación para recobros, 0.1% informe atención inicial de urgencias, 42.9% factura no cumple requisitos legales y 1.6% de factura ya cancelada. Fuente: Informe proceso de facturación glosas y devoluciones (NEIDA MARIA PLAZAS CARO. Coordinadora de Auditoría)

Facturación es un proceso que hace parte de la Gestión Administrativa, y es el encargado de la atención de los usuarios desde la admisión realizando apertura de historia clínica, hasta la facturación de todos los servicios prestados en consulta externa, urgencias, cama temporal, ginecología y hospitalización y radicación de cuentas ante las diferentes Entidades Responsables de Pago, de tal manera que garantiza la apertura de historia clínica desde el servicio de admisiones urgencias y ginecología, así como la facturación en consulta externa para servicios de consulta ambulatoria.

El equipo de facturación se fortalece constantemente con los analistas de cuentas médicas, los cuales están ubicados en cada uno de nuestros servicios, realizando preauditoría administrativa y seguimiento a los facturadores, con el objetivo de minimizar posibles errores o sesgos de sub o sobrefacturación, lo anterior anudado al acompañamiento constante del auditor en salud, el cual efectúa el engranaje del grupo a través de verificación y unificación de conceptos de facturación, realiza reuniones y acercamientos constantes con la parte asistencial, para la aclaración de diversas situaciones que confluyen en la correcta facturación de nuestros servicios, además de efectuar actualización y revisión de procedimientos de facturación, así como direccionamiento y empoderamiento del conocimiento en cada uno de nuestros analistas así como facturadores.

El número total de facturas generadas en el año 2022 es de 178.359, el número promedio de facturas generadas al mes de 14.863, valor promedio facturación neta mensual de 20.321.623.720 y valor promedio radicación mensual de 20.360.031.811, para un total de 266.146.841.622 al año. Fuente: Informe proceso de facturación (Marisol Chaparro Quintero Líder de Facturación)

Con un número promedio mensual de emisión de facturas de alrededor de 14.863 cuentas, distribuidas dentro los servicios de consulta externa, urgencias, cama temporal, ginecología y hospitalización, alcanzando el promedio mensual de \$20.321.623.720,00 facturados mensualmente los cuales son procesados por armado de cuentas a fin de cumplir con la radicación efectiva de las cuentas ante las diferentes Entidades Administradoras de Planes de Beneficios. Fuente: Informe proceso de facturación (Marisol Chaparro Quintero Líder de Facturación)

El área de Autorizaciones es la encargada de validar los derechos y las EAPB a la cual pertenece los usuarios que ingresan al Hospital Universitario San Rafael de Tunja, verificando las posibles inconsistencias en las bases de datos de la entidad responsable del pago (Anexo técnico No. 1), si no presenta inconsistencia se procede a realizar reporte de atención inicial de urgencias (Anexo Técnico No. 2) según resolución 3047 del 2008.

Revisar y gestionar permanentemente las órdenes médicas de hospitalización, procedimientos quirúrgicos, materiales, hemodinamia, extramurales, oxígenos resonancias y traslados hospitalarios, para la elaboración, diligenciamiento y envío de Anexo técnico No. 3 de los usuarios que ingresen para atención en la institución, garantizando la oportunidad en los tres envíos a la entidad respectiva y un cuarto envío al ente territorial que corresponda el usuario en caso de no respuesta, o cargarlos en plataformas que cuenten con esta herramienta en línea.

Igualmente, se realiza seguimiento y verificación en todas las plataformas las diferentes autorizaciones, negaciones o autorizaciones parciales para subsanar lo pendiente y solicitar nuevamente hasta obtener la autorización.

De esta manera, se realiza el soporte de cuentas con sus respectivas autorizaciones, mediante seguimiento con auditoría administrativa en tiempo real de los servicios con autorización de urgencias y hospitalización como lo estipula la resolución 3047 de 2008 (solicitudes de Urgencias Anexo técnico 2 y los servicios posteriores Anexo técnico número 3 y 4). Fuente: Informe proceso de facturación (Marisol Chaparro Quintero Líder de Facturación)

Dentro del marco del Sistema de Seguridad Social (SGSS) y basados en el modelo de prestación de servicios que cambia el concepto de subsidio a la demanda, las IPS, como cualquier empresa productora de bienes o servicios, debe garantizar su autosuficiencia y subsistencia, por medio de la producción y venta de servicios asistenciales por un monto igual o superior a sus gastos, por tanto se debe contar con una entidad que garantice la adecuada facturación y radicación. Es por ello que la facturación se debe realizar en forma ágil, oportuna, completa, clara y correcta y efectuar una adecuada liquidación de las cuentas de cada uno de los usuarios que asisten a la institución con el fin de cobrar y recaudar el valor de los servicios prestados y de esta forma asegurar los ingresos que le permitan la supervivencia, crecimiento y desarrollo de la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, sin dejar de lado que debe cumplir con procesos de gestión de calidad basados en la accesibilidad/ oportunidad, seguridad y continuidad de la atención así como el cumplimiento de sus obligaciones de normatividad legal y tributaria.

Para ello, se requiere la contratación con un operador externo la gestión y operación de los procesos y subprocesos de facturación, de la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, en forma tercerizada o externalizada, independiente, autónoma, autogobernada, autocontrolada, bajo la auditoría, vigilancia y control exclusivo de la entidad, en apoyo al cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales y los compromisos contractuales adquiridos por la entidad. Igualmente, todas estas actividades deben conducir a que mensualmente se obtenga la radicación de la facturación por servicios prestados en forma oportuna y completa, garantizando a la entidad que en determinado evento pueda realizar los cobros a las aseguradoras.

De otro lado, a través del presente proceso la Entidad obtendrá las siguientes mejoras y beneficios: • Se optimizan los procesos administrativos al procesar de forma oportuna y continua la información. • La optimización en la gestión administrativa de la entidad al generar una mayor celeridad en sus procesos. • Brinda herramientas para la optimización y gestión del proceso. • En un mediano plazo pueden llegar a reducirse costos administrativos. • Transferencia del riesgo. • La modernización eficiente en el proceso de integral con todo el sub-procesos necesarios para el cumplimiento de cada una de las actividades inherentes al mismo. • Convertir en unidades monetarias y derechos exigibles la producción del HOSPITAL en cada uno de los periodos intermedios.

Todas estas mejoras se deben ver reflejados en indicadores que permitan realizar una trazabilidad de la gestión, los cuales deben contener la medición así: • Incremento de los porcentajes de radicación de facturas. • Fortalecimiento de los procesos de facturación. • Disminución de las objeciones de glosa. • Disminución del porcentaje de devoluciones. • Control de tiempos y movimientos de los procesos relacionados con armado de cuentas

Ahora, la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja para el cabal cumplimiento de los fines sociales que persigue, se apoya en las subgerencias técnico-científicas quienes están encargadas de la coordinación de los servicios prestados por el hospital, así como en las oficinas asesoras y unidades funcionales. En tal sentido, la Subgerencia Administrativa y Financiera de la ESE HUSRT de acuerdo con el manual de funciones de la ESE es la encargada de administrar los procesos, procedimientos y las herramientas administrativas, financieras y contables pertenecientes a la Subgerencia a fin de garantizar la sostenibilidad de las finanzas, de la ESE HUSRT, conforme a la normatividad vigente. Así mismo el Profesional Universitario de Cartera de la ESE es el encargado de consolidar y evaluar la información de las cuentas por cobrar, para facilitar la presentación de los estados e informes pertinentes, asegurando el registro de los deudores y la implementación de la gestión necesaria para su efectivo recaudo, acorde a la normatividad vigente.

La ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja debe garantizar su existencia y viabilidad con los recursos generados por la venta de servicios de salud, lo que exige el ajuste del proceso de facturación a través de una

persona jurídica que implemente los estándares de calidad, eficiencia, requeridos para garantizar la calidad en el cobro de la prestación de los servicios de salud.

Teniendo en cuenta la matriz DOFA que muestra la realidad actual del proceso de facturación hace necesario optimizar la oportunidad en la generación y radicación de facturas cumpliendo con un adecuado manejo de las modalidades de contratación, amplio conocimiento en el manual tarifario, actualización en normatividad, previendo la dificultad para encontrar en el mercado laboral personal calificado y con experiencia en el manejo de la facturación de cuentas médicas; son estos factores que inciden en el manejo de la facturación y exigen indicadores que garanticen el pronto retorno de los recursos generados por la venta de servicios de salud.

De acuerdo con lo anterior, es deber de la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja garantizar que todos los servicios que se prestan en la ESE se facturen de forma oportuna, por cuanto se requiere de un proceso integral de tipo administrativo, que garantice la trazabilidad de las operaciones desde la admisión del usuario hasta la radicación de la facturación generada proveniente de la venta de servicios de salud.

El proveedor del servicio de facturación debe realizar una verificación de los cargos facturables y no facturables, evitando que se presente subfacturación, sobrefacturación y debe contar con puntos de control. Es claro que la institución actualmente no cuenta con equipos de cómputo renovados que garanticen el ejercicio operativo del proceso de facturación, así mismos insumos de impresora y papelería suficiente para el desarrollo total del mismo proceso.

Por tanto, se ha necesario contar con una persona jurídica que garantice el desarrollo del proceso de facturación, garantice los medios, herramientas recurso humano suficiente y capaz, recurso logístico para la ejecución del proceso de facturación. La ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja requiere que el proceso contemple lo establecido en el plan general de contabilidad pública, Ley 1122 de 2007, Ley 1438 de 2011, Resolución 3047 de 2008, decreto 780 de 2016, Decreto 2644 de 2022 y demás normatividad aplicable que sea pertinente al proceso de facturación. La persona Jurídica debe proveer personal profesional y técnico capacitado con el propósito de optimizar tiempos de facturación, minimizar las glosas y las devoluciones de la entidad, garantizar un mejor flujo de recursos financieros.

Por todo lo anterior, se hace imprescindible la contratación de una persona jurídica que permita la tercerización o externalización del proceso técnico administrativo de actuación desde la admisión, autorizaciones, facturación, auditoría administrativa, y radicación. Dicha contratación debe garantizar a la ESE la humanización del servicio, el uso adecuado de los servicios tecnológicos, la custodia y reserva de la historia clínica e información de los usuarios y el cumplimiento de los términos establecidos en los procedimientos y en el Manual de facturación de la entidad.

Se evidencia en el mapa de procesos adoptado mediante acto administrativo interno de la institución resolución 285 del 2020 en su artículo tercero, el proceso que se pretende contratar no corresponde a un proceso misional y por el contrario este corresponde a un proceso de índole administrativo que permite ser contratado según la circular Externa 067 del 2010 de la Supersalud bajo la modalidad de Tercerización o Externalización.

Se identifica procesos de apoyo que proveen información y recursos necesarios para el eficiente desarrollo de los procesos estratégicos, Misionales y de Evaluación; proveen servicios de interés para las diferentes actividades entre las cuales referimos los procesos de Gestión administrativa, Gestión Financiera, Gestión Documental y Gestión Servicios de Apoyo.

El outsourcing o tercerización o externalización, es el proceso en el cual una firma identifica una porción de su proceso de negocio que podría ser desempeñada más eficientemente y/o más efectivamente por otra corporación o persona, la cual es contratada para desarrollar esa porción de negocio. Esto libera a la primera organización para enfocarse en la parte o función central de su negocio y es un acto por el cual una organización acude a una empresa o persona exterior, para que realice un trabajo correspondiente a un proceso para su negocio, y en el que la contratada esa especializada, consiguiendo la organización en su negocio, una mayor efectividad a través de esta empresa o persona exterior especializada.

El outsourcing, tercerización, o externalización, tiene por objeto la producción de bienes, la ejecución de obras y la prestación de servicios, cuyo propósito final sea un resultado específico.

Debido a la importancia que toma el tercero en el desarrollo del negocio, se debe buscar que el acuerdo de outsourcing o tercerización o externalización traspase las fronteras de la simple subcontratación, con ello se asegura un mayor compromiso por parte del contratista, además, la confidencialidad debe ser un punto clave de la tercerización, outsourcing o externalización ya que se le está entregando información clave del negocio al tercero.

Los servicios objeto del contrato o de la asociación por outsourcing, tercerización o externalización, serán prestados por el agente tercerizador o externalizador, con plena autonomía técnica, financiera, y científica y administrativa, y asumiendo los riesgos en su realización, bajo los parámetros de eficiencia y calidad correspondientes, así como aquellos que las partes definan de manera concertada.

En ningún caso, el PSS podrá intervenir directa o indirectamente en las decisiones internas del agente tercerizador o agente externalizador, y en especial en la selección del trabajador.

Las obligaciones y responsabilidades que se deriven del contrato o de la asociación por outsourcing, tercerización, externalización, surgirán entre el PSS y el agente tercerizador o agente externalizador, y no entre el PSS y los trabajadores del agente tercerizador o agente externalizador, que puedan configurar algún tipo de relación laboral.

Por lo que, realizado el contrato de prestación de servicios organizador por profesiones o especialidades, o maestrías o doctorados, o tecnologías, o auxiliares, o por procesos o subprocesos, con el agente tercerizador o agente externalizador, el PSS no podrá generar que puedan conducir a una relación laboral con los trabajadores del agente tercerizador o agente externalizador.

En concordancia con la normatividad vigente se debe garantizar el trámite de las autorizaciones ambulatorias y hospitalarias con las Entidades Responsables de Pago en especial de acuerdo al Decreto 4747 de 2007, la Ley 1438 de 2011 sus resoluciones reglamentarias, resolución 4331 de 2012, Deo 780 de 2016, y demás disposiciones que las deroguen, modifiquen o sustituyan, se deben adoptar paulatinamente modalidades de autorización que eviten desplazamiento a los usuarios, entre otras: • Autorizaciones electrónicas. • Autorizaciones vía página WEB de cada ERP. • Autorizaciones masivas.

La gestión de autorizaciones incluye los servicios hospitalarios, GAICA (urgencias), servicios por TUTELAS en los que medie o no un contrato y ambulancias con todas las ERP en las que exista contrato vigente.

En la gestión de autorizaciones no debe intervenir el usuario o sus familiares, se debe asegurar la interacción directa de la ERP y el INSTITUTO, para ello se deben adoptar los lineamientos institucionales establecer mecanismos para evitar barreras de acceso a los usuarios. Para servicios ambulatorios no autorizados se deben demostrar la gestión de tres envíos a la ERP y uno a la secretaria de Salud correspondiente como soporte de la gestión. de no obtenerse respuesta por parte de la Entidad Responsable del Pago dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente o relación contractual, se entenderá como autorizado el servicio y no será causal de aceptación de glosa, devolución y/o no paga de la factura.

La gestión de autorización incluye las actividades relacionadas con la capacitación del procedimiento que realiza cada ERP en cuanto a operaciones de autorización y/o registro de servicios, perfiles de usuario con sus respectivas claves, que serán de conocimiento de la interventoría.

Gestión de autorizaciones: CRITERIO. Gestión oportuna y con calidad, Dando cumplimiento a las normas que buscan interacción directa EPS- INSTITUTO. El objetivo es aportar oportunidad en el tratamiento y evitar trámites innecesarios a los usuarios. La autorización debe ser dirigida al INSTITUTO, corresponder al código CUPS y descripción de procedimientos solicitados en la orden clínica o formula medica CUMS, debe venir firmada y sellada (de ser requerido), debe estar vigente. Al momento de facturar se debe registrar ben SAP, el número de autorización mediante el cual se prestó el servicio. **Nota:** En caso de no disponer de autorización o negación por parte de la ERP, el oferente deberá reportar dicha eventualidad a la Supersalud a través de comunicación escrita.

Gestión de comprobación de derechos.: CRITERIO. Hace parte de la gestión de autorizaciones. La Gestión debe ser oportuna y eficiente, se debe corroborar que el usuario que asiste es el autorizado y que tiene derechos. Se deben verificar las bases de datos que correspondan (Departamento Administrativo de Planeación Nacional o Distrital, ADRES, secretaría Distrital de Salud, o cualquier otra base existente).

Es necesario tener en cuenta el estudio efectuado por el Consejo de Estado respecto del Decreto 2025 del 2011 reglamentario de la ley 1438 de ese año, aunado a que las relaciones de trabajo asociado por sí solas no son ilegales y para el caso de la Unidad de Salud de Ibagué, esta no ha celebrado contratos para tales efectos, sino que ha efectuado su contratación con sociedades comerciales legalmente constituidas e igualmente la jurisprudencia constitucional y en especial la sentencia C-131 de 2012, está permitida la contratación de servicios con terceros en las entidades estatales, cuando las funciones no pueden llevarse a cabo por parte de personal de planta de la E.S.E.

Dentro del presupuesto para la vigencia 2023, cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 417 de fecha 13 de febrero de 2023, por un valor de TRES MIL OCHENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO MIL CIENTO SIETE PESOS M/CTE. (\$ 3.082.938.107) correspondiente al rubro remuneración por servicios técnicos.

El área de contratación del Hospital publicó en su página web institucional y en el sistema electrónico para la contratación pública -II SECOP- el Convocatoria Pública No. 009 de 2023, términos de referencia preliminares, estudio de conveniencia y oportunidad y anexos, de acuerdo a lo establecido en la Resolución Interna No. 173 de 2021 (Manual de Contratación).

En el plazo contemplado en el cronograma del requerimiento para presentar observaciones a los términos de referencia preliminares se presentaron observaciones a estos por parte de **SERVINTEGRALES OUSOURCING S.A.S.**

En comité de contratación se revisó y analizó de manera oportuna y de fondo las respuestas dadas por el área técnica a las observaciones presentadas, además, se aprobó los términos de referencia definitivos para este proceso de contratación.

En concordancia con lo antes expuesto se hace necesario aperturar el proceso de selección de Convocatoria Pública No. 009 de 2023, cuyo objeto es **CONTRATAR LA GESTIÓN INTEGRAL DE FACTURACIÓN (ADMISIÓN, AUTORIZACIÓN, GENERACIÓN, ARMADO Y RADICACIÓN) DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA Y SEDES ADSCRITAS, CON INDEPENDENCIA, AUTONOMÍA Y AUTOCONTROL, DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CARACTERÍSTICAS ESTIPULADAS EN LOS ESTUDIOS TÉCNICOS Y EN EL RESPECTIVO CONTRATO QUE SE CELEBRE PARA EL EFECTO.**

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: APERTURAR, el Convocatoria Pública No. 009 de 2023, cuyo objeto es **CONTRATAR LA GESTIÓN INTEGRAL DE FACTURACIÓN (ADMISIÓN, AUTORIZACIÓN, GENERACIÓN, ARMADO Y RADICACIÓN) DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA Y SEDES ADSCRITAS, CON INDEPENDENCIA, AUTONOMÍA Y AUTOCONTROL, DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CARACTERÍSTICAS ESTIPULADAS EN LOS ESTUDIOS TÉCNICOS Y EN EL RESPECTIVO CONTRATO QUE SE CELEBRE PARA EL EFECTO** con el fin de adjudicar el contrato a un proveedor que cumpla las especificaciones y condiciones exigidas en los términos de referencia y de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTICULO SEGUNDO: Publicar los términos de referencia definitivos junto con los anexos correspondientes al Convocatoria Pública No. 009 de 2023, cuyo objeto es **CONTRATAR LA GESTIÓN INTEGRAL DE FACTURACIÓN (ADMISIÓN, AUTORIZACIÓN, GENERACIÓN, ARMADO Y RADICACIÓN) DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA Y SEDES ADSCRITAS, CON INDEPENDENCIA, AUTONOMÍA Y AUTOCONTROL, DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CARACTERÍSTICAS ESTIPULADAS EN LOS ESTUDIOS TÉCNICOS Y EN EL RESPECTIVO CONTRATO QUE SE CELEBRE PARA EL EFECTO** el cual hace parte integral del presente proceso, en la página institucional www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co y en el sistema electrónico para la contratación pública -II SECOP.

ARTICULO TERCERO: Convocar a las veedurías ciudadanas en aras de garantizar el control social, dentro del proceso.

ARTICULO CUARTO: Contra la presente resolución no procede recurso alguno.

ARTICULO QUINTO: La presente rige a partir de su expedición.

Dada en Tunja, a los veintidós (22) días del mes de febrero del año 2023.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



GERMAN FRANCISCO PERTUZ GONZALEZ
Gerente
E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

*Aprobó: Sulma Clemencia Torres Gallo (Asesora Jurídica).
Revisó: Laura Catherine Rivera Echenique (Coordinadora actividades de contratación).
Proyectó: Angela Ochoa (Profesional de Contratación).*