

PROCEDIMIENTO REEMBOLSO A AFILIADOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD



Maicao, La Guajira

Código:	PD-400-02	PROCEDIMIENTO REEMBOLSO A AFILIADOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	
Versión:	3.0-14-01-25		
Página:	2 de 11		

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. MARCO LEGAL.....	4
5. NORMAS Y POLÍTICAS INTERNAS.....	5
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	6
7. MATERIALES NECESARIOS	8
8. ENTRADAS	8
9. RESPONSABLE POR LA SOCIALIZACIÓN DE ESTOS PROCESOS	9
10. RESPONSABLES POR LA EJECUCIÓN	9
11. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS	9
12. INDICADORES	9
13. FLUJOGRAMA.....	10
14. CONTROL DE CAMBIOS.....	11

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Director Administrativo y Financiero	Jefe de Gestión de la de Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-400-02	PROCEDIMIENTO REEMBOLSO A AFILIADOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	
Versión:	3.0-14-01-25		
Página:	3 de 11		

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer, emitir e implementar los lineamientos, normas y políticas relacionadas con los procesos financieros y las actividades a cargo de la Dirección Administrativa y Financiera, en relación con las actividades que deben ser consideradas al tramitar las solicitudes de reembolso presentada por los usuarios y/o gastos en que haya incurrido por su cuenta por concepto de: atención inicial de urgencias en caso de ser atendido en una red de prestación de servicios en salud diferente a la contratada por la E.P.S.I, cuando el servicio haya sido autorizado expresamente por la E.P.S.I para una atención específica y en caso de incapacidad, imposibilidad, negativa injustificada o negligencia demostrada de la Entidad Promotora de Salud.

2. ALCANCE

Determinar cuáles son los procesos y procedimientos de la Dirección Administrativa y Financiera con relación a la actividad de reembolso a los usuarios desde la solicitud hasta la devolución de recurso económico.

3. DEFINICIONES

- **Autorización de Cuentas:** Confirmación y aprobación del Valor a cancelar.
- **Capitación:** Modalidad de contratación mediante la cual se paga valor fijo mensual por un numero específico de afiliados, independiente de la utilización de los servicios.
- **Comparar:** Validar que los datos entre dos fuentes sean los mismos.
- **Cuenta de Cobro:** Documento que cumple la función de comprobante de la percepción de un pago cuando el que recibe el dinero no está obligado a emitir una factura.
- **Evento:** Mecanismo en el cual el pago se realiza por las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos prestados o suministrados a un paciente durante un período determinado y ligado a un evento de atención en salud.
- **Factura:** Documento en el que se detallan los viene suministrados o servicios prestados, identificando la naturaleza de cada uno de ellos, calidad, precio, condiciones etc.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Director Administrativo y Financiero	Jefe de Gestión de la de Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-400-02	PROCEDIMIENTO REEMBOLSO A AFILIADOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	
Versión:	3.0-14-01-25		
Página:	4 de 11		

- **Recursos:** Disponibilidad, fondos o medios financieros que posee la EPS.
- **Reembolso:** Operación económica mediante la cual una persona o entidad recibe de vuelta alguna cantidad de dinero o de bienes materiales que había entregado como pago de un servicio o producto.
- **Revisión:** Verificación de soportes y registros los cuales deben estar a conformidad con los procedimientos establecidos por la Entidad.
- **U.P.C.S.:** La Unidad de pago por capitación (UPC) es el valor anual que se reconoce por cada uno de los afiliados al sistema general de seguridad social en salud (SGSSS) para cubrir las prestaciones del Plan Obligatorio de Salud (POS), en los regímenes contributivo y subsidiado.

4. MARCO LEGAL

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 100 de 1993	Art. 153 en el literal 9. Calidad. El sistema establecerá mecanismo de control a los servicios para garantizar a los usuarios calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional. De acuerdo con la reglamentación que expida el gobierno a las Instituciones.
Resolución 5261 de 1994	Por la cual se establece el Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Ley 1122 de 2007	Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
Ley 1438 de 2011	Por medio de la cual se reforma el Sistema General en Salud y se dictan otras disposiciones.
Decreto Único Reglamentario 780 de 2016	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Director Administrativo y Financiero	Jefe de Gestión de la de Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-400-02	PROCEDIMIENTO REEMBOLSO A AFILIADOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	
Versión:	3.0-14-01-25		
Página:	5 de 11		

5. NORMAS Y POLÍTICAS INTERNAS

1. Cumplir con las políticas y requisitos establecidos en el procedimiento de reembolso a afiliados por prestación de servicios de salud, con relación a la revisión, análisis, procesamiento, trámite, gestión y de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente y en el Plan Obligatorio de Salud.
2. El Director Administrativo y Financiero, Jefe de Contabilidad y/o los líderes de cada una de las áreas que ejecutan los procesos financieros de la EPSI, deberán garantizar el cumplimiento de las actividades en los plazos establecidos en la normatividad vigente.
3. Para el reembolso el afiliado a través de la Ventanilla Única de Correspondencia (VUC), radicara la solicitud con los respectivos soportes (Original de las facturas, certificación por un médico de la ocurrencia del hecho y de sus características, copia de la historia clínica y copia del documento de identificación del paciente).
4. La Dirección de Servicios en Salud deberá realizar la respectiva auditoria a los soportes de la prestación de los servicios de salud y confrontar con la referencia y la contrarreferencia.
5. Posterior a la Auditoria de los soportes a la prestación de los servicios de salud la Dirección Administrativa y Financiera realiza el pago considerando lo siguiente:
 - 5.1 Si el monto no supera lo estipulado en las políticas internas con relación a los fondos de caja menor, se hace efectivo el reembolso a través de dichos fondos, dejando evidencia mediante oficio de notificación al solicitante del reembolso.
 - 5.2 Si el monto del reembolso supera lo estipulado en las políticas internas de las cajas menores de la EPSI, el Director Administrativo y Financiero, solicita la disponibilidad presupuestal a Gerencia, con la finalidad de que se genere la correspondiente autorización para la expedición del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) y orden de pago.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Director Administrativo y Financiero	Jefe de Gestión de la de Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-400-02	PROCEDIMIENTO REEMBOLSO A AFILIADOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	
Versión:	3.0-14-01-25		
Página:	6 de 11		

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Nº	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Recepción de la solicitud de reembolso presentada por el afiliado o representando en caso de menor de edad o persona con debilidad manifiesta.	Técnico de Ventanilla Única de Correspondencia (VUC)	Numero de Radicado en el sistema de Correspondencia de la EPSI
2.	Remitir la solicitud de reembolso a la Dirección de Servicios de Salud.	Técnico de Ventanilla Única de Correspondencia (VUC)	Registro en la planilla de entrega de correspondencia
3.	Realizar la auditoria mediante la verificación de la documentación que soporta la solicitud de reembolso realizada por el afiliado.	Director de Servicios de Salud / Jefe de Gestión de Servicios de Salud	Check list de la verificación de los documentos soporte
4.	Remitir solicitud y soportes auditados a la Dirección Administrativa y financiera.	Director de Servicios de Salud / Jefe de Gestión de Servicios de Salud	Oficio y/o Correo electrónico
5.	Recibe la solicitud e identifica el monto del reembolso.	Director Administrativo y Financiero/ Secretaria de la Dirección Administrativa y Financiera	Recibido de solicitud y soportes

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Director Administrativo y Financiero	Jefe de Gestión de la de Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-400-02	PROCEDIMIENTO REEMBOLSO A AFILIADOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	
Versión:	3.0-14-01-25		
Página:	7 de 11		

5.1	Cuando el monto es igual o inferior al establecido en las políticas internas de las cajas menores de la EPSI, se hace efectivo el reembolso a través de dichos fondos.	Director Administrativo y Financiero/ Secretaria de la Dirección Administrativa y Financiera	oficio de notificación al solicitante del reembolso
5.2	Si el monto del reembolso supera lo estipulado en las políticas internas de las cajas menores de la EPSI, el Director Administrativo y Financiero, solicita la disponibilidad presupuestal a Gerencia.	Director Administrativo y Financiero	Solicitud de Disponibilidad Presupuestal
5.2.1	Autoriza al área de presupuesto expedir el CDP	Gerente	Autorización de la Solicitud de Disponibilidad Presupuestal
5.2.2	Generar la disponibilidad presupuestal mediante los registros de certificado de disponibilidad Presupuestal (CDP), registro presupuestal (RP) y orden de pago (OP) y entregar a contabilidad para su proceso de causación.	Líder de Presupuesto	Soportes Contables
5.2.3	Causar la solicitud de reembolso en el Software contable de la EPSI y entregar a tesorería para el respectivo pago.	Asistente de Contabilidad	Registro de Contabilización
5.2.4	Realizar el cargue de la transferencia electrónica del recurso en la plataforma de la entidad bancaria y el registro contable de la EPSI.	Líder de Tesorería	Soportes Contables
5.2.4.1	En caso de que la transferencia electrónica se encuentra pendiente de firma, se le notifica a la Gerente mediante oficio con un consecutivo interno indicando nombre del afiliado	Líder de Tesorería	Oficio transferencia electrónica

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Director Administrativo y Financiero	Jefe de Gestión de la de Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-400-02	PROCEDIMIENTO REEMBOLSO A AFILIADOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	
Versión:	3.0-14-01-25		
Página:	8 de 11		

	y monto a cancelar.		
5.3.	Se realiza la notificación al afiliado por correo electrónico o mediante oficio anexando soporte de consignación y/o registro contable.	Dirección Administrativa y Financiera / Líder de Tesorería/ Secretaria	Certificado relación de pago

7. MATERIALES NECESARIOS

- ✓ Oficinas administrativas al interior de la entidad.
- ✓ Muebles de oficina.
- ✓ Herramientas de oficina (grapadora, saca grapas, perforadora, entre otros).
- ✓ Teléfono o celular.
- ✓ Archivadores.
- ✓ Computadores.
- ✓ Aplicaciones de apoyo.
- ✓ Internet.
- ✓ Conexiones periféricas.
- ✓ Impresora.
- ✓ Papelería (hojas, notas adhesivas, bloc de notas, agenda, entre otros).

8. ENTRADAS

- ✓ Solicitud de reembolso por parte del afiliado o representando en caso de menor de edad o persona con debilidad manifiesta.
- ✓ Numero de Radicación de la Ventanilla Única de Correspondencia (VUC).
- ✓ Soportes de prestación de servicios de salud (Original de las facturas, certificación por un médico de la ocurrencia del hecho y de sus características y copia de la historia clínica del paciente).
- ✓ Auditoria a soporte de la prestación de servicios de salud.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Director Administrativo y Financiero	Jefe de Gestión de la de Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-400-02	PROCEDIMIENTO REEMBOLSO A AFILIADOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	
Versión:	3.0-14-01-25		
Página:	9 de 11		

9. RESPONSABLE POR LA SOCIALIZACIÓN DE ESTOS PROCESOS

- ✓ Director Administrativo y Financiero.

10. RESPONSABLES POR LA EJECUCIÓN

- ✓ Dirección Administrativa y Financiera.
- ✓ Secretaria.
- ✓ Líder de Tesorería.
- ✓ Líder de Presupuesto.
- ✓ Jefe de Contabilidad.

11. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS

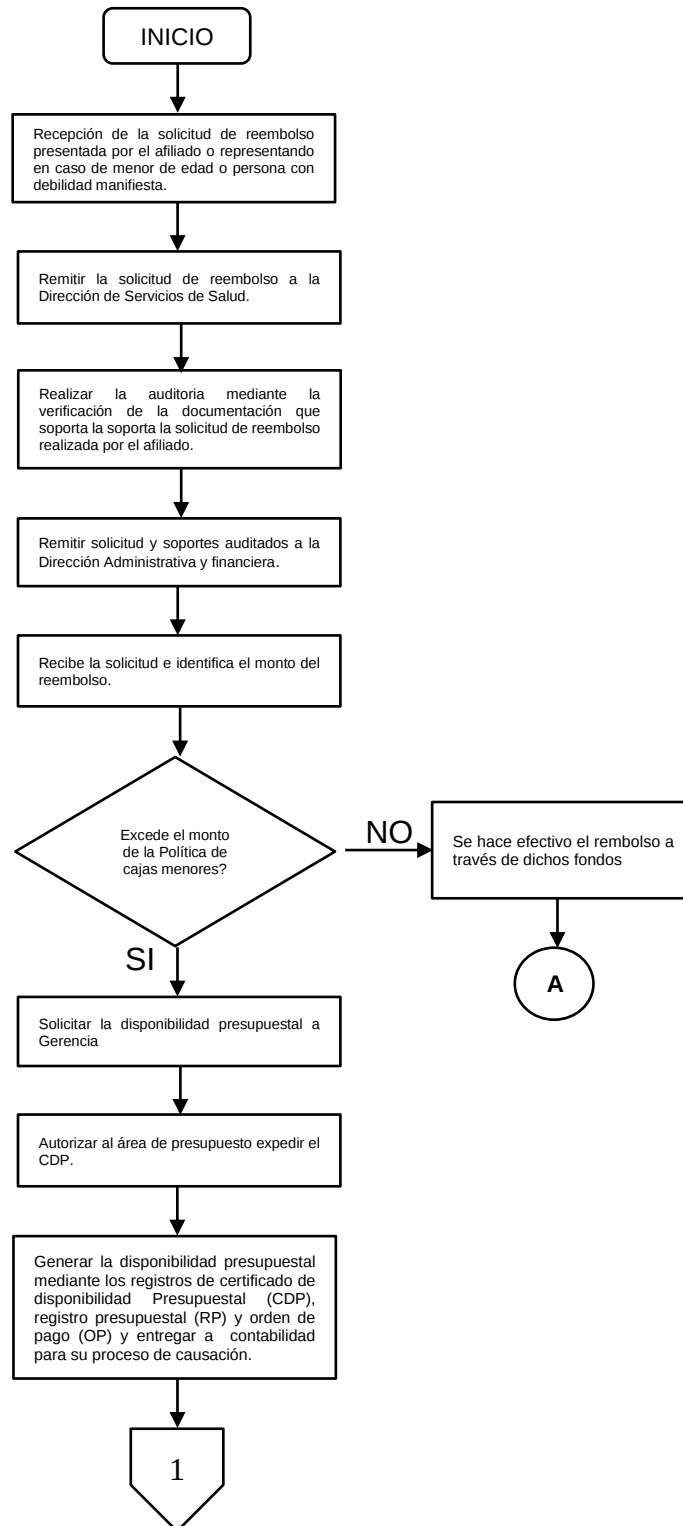
- ✓ Pago de solicitud de reembolso

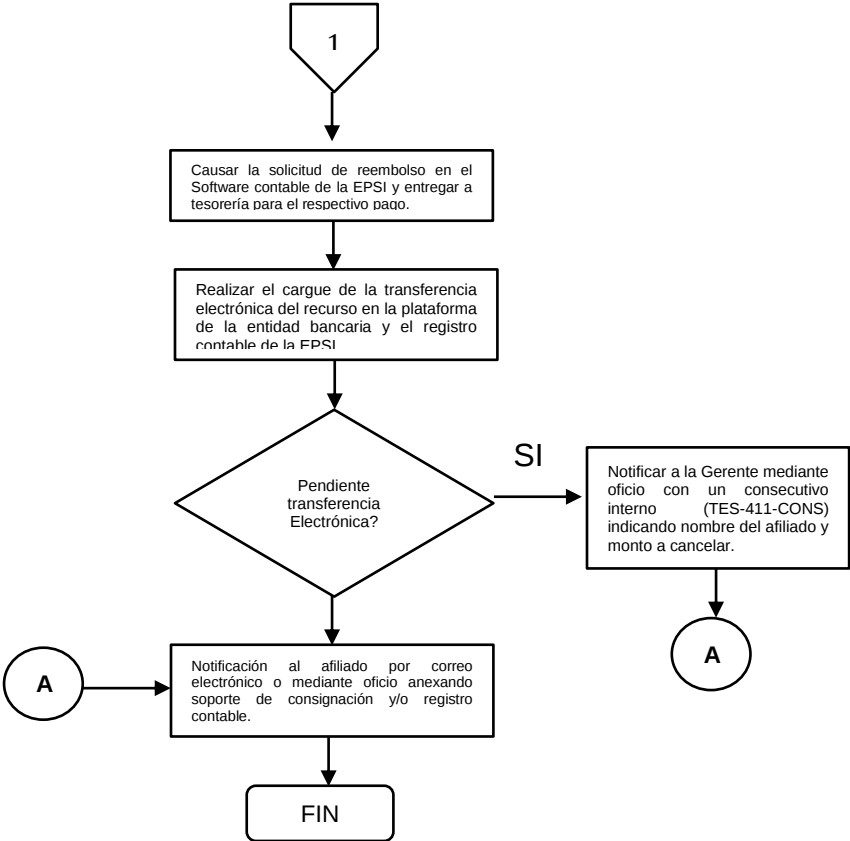
12. INDICADORES

No.	PROCEDIMIENTO	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	FRECUENCIA DE USO
1.	Reembolso de recursos.	Total reembolso realizados	Total de reembolsos Auditados y aprobados.	100%	Mensual

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Director Administrativo y Financiero	Jefe de Gestión de la de Calidad	Consejo Directivo

13. FLUJOGRAMA





14. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	PAGINAS	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIOS
1.0	Dieciocho (18)	29/07/2016	No Aplica	Creación
2.0	Doce (12)	29/07/2016	08/03/2019	Actualización Alcance, Normas y Políticas, Actividades, Entradas, Descripción de Actividades, y Flujograma y Reclasificación de Tipo de Documento.
3.0	Once (11)	29/07/2016	14/01/2025	Se actualiza en el documento logo de la Supersalud según lo dispuesto por la Circular Externa 2024151000000013-5 de 2024.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Director Administrativo y Financiero	Jefe de Gestión de la de Calidad	Consejo Directivo