

	NOMBRE		CÓDIGO
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		13-OD-002
	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	VERSIÓN 05
	MANUAL	MEJORAMIENTO CONTINUO	

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- **Denominación del Cargo:** Coordinación glosas y devoluciones
- **Nivel:** Apoyo
- **Proceso:** Facturación y cuentas médicas
- **Personal a Cargo:** No aplica
- **Cargo superior inmediato:** Líder de facturación y cuentas médicas

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO


Brindar apoyo al líder de área, velando por el cumplimiento de la normatividad vigente y a las políticas institucionales, asegurando el cobro exacto de los servicios prestados y el cumplimiento de los indicadores.

III. OBJETIVO

Dar respuesta oportuna según normatividad vigente a las glosas y devoluciones reportadas a la IPS, con el fin de velar por el flujo de caja de la institución, cumpliendo con los indicadores de gestión.

IV. FUNCIONES DEL CARGO

- Consolidar la información sobre glosas y devoluciones generadas por las diferentes EPS's.
- Utilizar los formatos establecidos para tal fin, dando respuesta a glosas y devoluciones en los tiempos establecidos por la norma.
- Generar informe mensual de acuerdo con la Matriz de Gestión.
- Preparar documentos soporte para conciliaciones y demás que apliquen en cada uno de los casos.
- Asistir a las conciliaciones agendadas por las diferentes EPS's o aseguradoras, con el fin de subsanar las dificultades y velar por el flujo de caja de la IPS.
- Garantizar oportunidad en las respuestas a glosas y devoluciones.
- Velar por el cumplimiento de los indicadores.
- Brindar oportuna respuesta acerca de cómo se desarrolla el proceso y las diferentes gestiones que se han realizado dentro del mismo.
- Proteger los intereses de la Institución en cuanto a lo que tiene que ver con los porcentajes de aceptación de glosas.
- Procurar el levantamiento de glosas amparada en la normatividad vigente y diferentes tipos de contratación de la IPS.
- Las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato.

	NOMBRE		CÓDIGO
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		13-OD-002
	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	VERSIÓN 05
	MANUAL	MEJORAMIENTO CONTINUO	

RESPONSABILIDAD

- Responsable de hacer seguimiento a las brechas de mejoramiento de los procesos a su cargo.
- Promover la comprensión y aplicación de la Política integrada (Gestión de calidad, Gestión ambiental y Gestión de seguridad y salud en el trabajo).
- Identificar los peligros y riesgos a los que está expuesto en su cargo (asociados a seguridad y salud en el trabajo) y participar de su evaluación, valoración y seguimiento.
- Responsabilizarse por la seguridad integral del área.
- Promover hábitos de vida y de trabajo saludables, convirtiéndose en modelo sobre el autocuidado en salud.
- Clasificar organizada y adecuadamente los residuos desde la fuente “sitio de generación”.
- Responsable de dar cumplimiento a los lineamientos en uso racional de los recursos de la institución. (agua, energía, papel y otros).
- Responsable de reportar e identificar aquellos aspectos e impactos ambientales que involucren su actividad laboral y/o de su equipo de trabajo.
- Evidenciar un comportamiento acorde al código de ética, reglamento interno de trabajo, código de vestir y demás manuales internos, tanto con los colaboradores, como con los usuarios externos.
- Reservar la confidencialidad de la información que se le entrega o a la que tenga acceso.
- Participar de las auditorías internas y externas del Sistema Integrado de Gestión.
- Participar de acciones correctivas que den solución a las no conformidades en los procesos a cargo y garantizar su implementación.
- Garantizar el cumplimiento de las directrices impartidas por el líder de su proceso.
- Responsable de cumplir con las disposiciones legales, institucionales y del sistema de gestión integral (Ambiental, SST y Calidad) según le aplique al proceso a cargo.

AUTORIDAD

- Autoridad para impartir normas ya establecidas y aprobadas por la Gerencia y líder de proceso

VI. RESPONSABILIDADES GENERALES

- **POR INFORMACIÓN:** Información confidencial tanto de pacientes como financiera.
- **POR ARCHIVOS Y REGISTROS:** Custodia de Facturación e Historia Clínica hasta la entrega adecuada al área de Archivo.
- **POR BIENES:** Equipo de oficina (escritorio, computador, teléfono)
- **POR DINERO:** No aplica

	NOMBRE		CÓDIGO
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		13-OD-002
	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	VERSIÓN 05
	MANUAL	MEJORAMIENTO CONTINUO	

VII. PERFIL Y REQUISITOS DEL CARGO

COMPETENCIAS

Ver Manual de Perfil de Competencias

REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

- **EDUCACIÓN:** Profesional en Enfermería con postgrado en áreas de la salud.
- **FORMACIÓN:** N/A
- **EXPERIENCIA:** Seis (6) meses de experiencia en áreas afines.

VIII. CONDICIÓN DE RIESGO

La Matriz de Riesgos es una herramienta de gestión que permite determinar objetivamente cuáles son los riesgos relevantes para la seguridad y salud de los colaboradores de la Clínica San Rafael.

Ver MATRIZ DE RIESGO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO