

## PROCESO DE CONCILIACIÓN CON PRESTADORES DE SALUD

### Definiciones

**Objeción:** El (los) argumento(s) utilizado(s) por La Aseguradora para manifestar una no conformidad resultado de la revisión realizada en la auditoría concurrente.

**Glosa:** No conformidad encontrada por La Aseguradora durante la revisión integral de la factura, que origina un valor a no reconocer de la facturación presentada requiriendo ser resuelta por parte del Prestador.

La estandarización de los motivos de glosas y devoluciones, así como las respuestas a las mismas, se encuentra definida en la Resolución 3047 de 2008, Anexo Técnico No. 6: Manual Único de Glosas, Devoluciones y Respuestas.

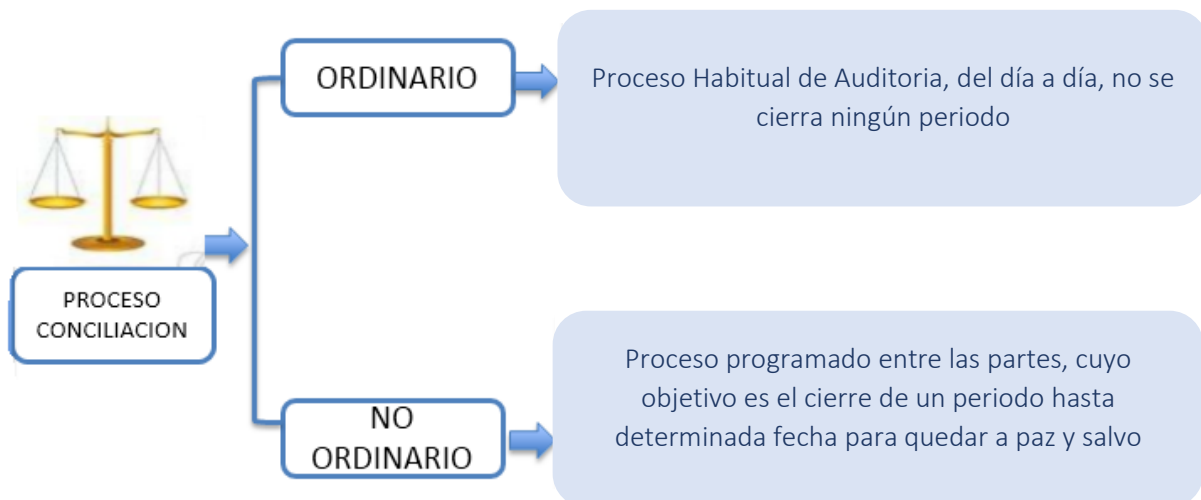
**Devolución:** Corresponde a las facturas que son devueltas al Prestador por presentar incumplimiento de los requisitos legales (Estatuto Tributario Artículo 617; Anexo Técnico No. 5 de la Resolución 3047, entre otros).

**Conciliación:** Mecanismo flexible o alternativo que involucra la participación del Prestador y de la Aseguradora, para resolver las no conformidades encontradas en una atención médica con la finalidad de llegar a un acuerdo entre las partes.

### Objetivo de un Proceso de Conciliación

Un proceso de Conciliación tiene como objetivo la aclaración de las cuentas (depuración de la cartera) y la conciliación de los saldos para el saneamiento contable de los estados financieros entre las Entidades Responsables de Pago y las Entidades Prestadoras de Servicios Salud.

### Clasificación de los Procesos de Conciliación



### Conciliación Ordinaria

**Definición:** Proceso habitual de auditoría mediante el cual El Prestador gestiona las devoluciones y da respuesta a las objeciones y/o glosas generadas por la Aseguradora, ésta a su vez evalúa dichas respuestas y los soportes con el fin de determinar si ésta queda en firme o si hay lugar al levantamiento total o parcial de la objeción y/o glosa y El Prestador adjunta si es del caso, la respectiva aceptación (Nota Crédito).

Los tiempos estimados para este proceso están definidos en la Ley 1438 de 2011 artículo 57.

**Finalidad:** En una conciliación ordinaria no se cierran periodos, sólo se hace de forma periódica la conciliación total o parcial de algunas glosas, para evitar la acumulación de los saldos pendientes por conciliar.

En caso de realizarse la conciliación ordinaria de una cantidad considerable de facturas se recomienda la verificación previa de los saldos mediante la realización de un cruce de cartera revisando y analizado por ambas partes. Este cruce de cartera se puede gestionar en el portal web [www.epssura.com](http://www.epssura.com) >>>Prestadores de Servicios>>> NIT>>>Prestadores>>>Transacciones>>>Cruces de Cartera, Cargas Magnéticas y Respuestas a Glosas.

**Responsables:** Las áreas de EPS Sura involucradas en este proceso son las áreas de auditoría, autorizaciones y convenios de cada regional y cuentas médicas desde el nivel central.

El Prestador puede realizar la gestión periódica de las respuestas a glosas a través del sitio web [www.epssura.com](http://www.epssura.com) >>>Prestadores de Servicios>>> NIT>>>Prestadores>>>Transacciones>>>Cruces de Cartera, Cargas Magnéticas y Respuestas a Glosas

**Formatos Utilizados en una Conciliación Ordinaria** (Puede descargarlos del sitio web [www.epssura.com](http://www.epssura.com) >>>Prestadores de Servicios>>>Cuentas Médicas>>>Conciliación de Cuentas):

- Acta de Conciliación de Glosas (Plantilla en Excel)
- Cuenta de Cobro (Se debe realizar cuenta de cobro separada por cada Régimen)

El acta de conciliación de glosas se debe entregar de manera física y en medio magnético (archivo en Excel) en las oficinas de radicación de EPS Sura, acompañada de su(s) respectiva(s) cuenta(s) de cobro para su reconocimiento.

### Conciliación No Ordinaria

**Definición:** Proceso de conciliación final, sólo ingresan aquellas facturas que tengan saldos que no pudieron ser dirimidos entre las partes durante el proceso habitual de auditoría.

Este proceso está establecido según los lineamientos contemplados en la Resolución 6066 de 2016.

**Finalidad:** Cierre de Periodos por Fecha de Radicación para quedar a paz y salvo entre las partes por toda la facturación radicada hasta la fecha establecida en la conciliación.

**Metodología:****1. Depuración de la Cartera:**

Todos los procesos No Ordinarios de conciliación inician con el cruce de cartera generada con la información suministrada por parte del Prestador y cruzada con la información registrada en EPS Sura. La información de la cartera deberá ser verificada y avalada por el área de cartera del Prestador junto con el responsable de cuentas médicas de EPS Sura.

Para la realización del cruce de cartera puede ingresar al portal web [www.epssura.com](http://www.epssura.com) >>>Prestadores de Servicios>>> NIT>>>Prestadores>>>Transacciones>>>Cruces de Cartera, Cargas Magnéticas y Respuestas a Glosas.

**2. Conciliación de Facturas Inconsistentes:**

- Facturas No Radicadas: El Prestador deberá radicar las facturas cumpliendo con los requisitos legales establecidos para su auditoria y pago. Si tiene comprobantes de radicación puede solicitar su gestión comunicándose en Medellín al teléfono 4486115 (resto del País 018000 519 519) o al correo electrónico [cuentamedicaepssura@suramericana.com.co](mailto:cuentamedicaepssura@suramericana.com.co)
- Facturas Devueltas: El prestador deberá subsanar la causa de la devolución para proceder con el trámite habitual de radicación de la factura, en caso de no tener la devolución puede comunicarse en Medellín al teléfono 4486115 (resto del País 018000 519 519) o al correo electrónico [cuentamedicaepssura@suramericana.com.co](mailto:cuentamedicaepssura@suramericana.com.co)

3. **Conciliación de Glosas:** Revisión y conciliación de las glosas según sus causas, proceso que podrá realizarse de forma virtual o presencial.

4. **Finiquito:** Radicación de los documentos necesarios para el pago de la conciliación con la consecuente afectación contable de las cuentas y la actualización de la información reportada en la Circular Conjunta No. 030 de 2013.

**Responsables:** Las áreas de EPS Sura involucradas en Procesos No Ordinarios de Conciliación son las áreas de Convenios y/o Dirección de Salud en cada Regional o a nivel Central el Equipo Nacional de Conciliación.

**Formatos Utilizados en una Conciliación No Ordinaria:** (Puede descargarlos del sitio web [www.epssura.com](http://www.epssura.com) >>>Prestadores de Servicios>>>Cuentas Médicas>>>Conciliación de Cuentas):

- Certificado de Saldos de Cartera por El Prestador de Salud
- Acta de Reunión de Conciliación
- Anexo Técnico No. 1: Certificado de Reconocimiento de Deuda. Resolución 6066 de 2016
- Anexo Técnico No. 2: Detalle de Facturas. Resolución 6066 de 2016
- Cuenta de Finiquito (Se debe realizar Cuenta de Finiquito separada por cada Régimen)

Todos los documentos relacionados debidamente diligenciados y con las firmas requeridas, deben radicarse de manera física y en medio magnético (Anexo Técnico No. 2 en archivo en Excel) en las oficinas de radicación de EPS Sura, acompañados de su(s) respectiva(s) cuenta(s) de finiquito para su reconocimiento.

**Contáctenos**

En caso de que El Prestador requiera iniciar un Proceso de Conciliación puede presentar su solicitud al correo electrónico [conciliacioncmepsura@suramericana.com.co](mailto:conciliacioncmepsura@suramericana.com.co)