



AFASALUD

ASESORIAS DE FACTURACIÓN Y AUDITORIAS EN SALUD

NIT: 1.124.044.980-3

Proceso de atención y facturación en Consulta Externa y servicios ambulatorios

El área de consulta externa es una dependencia de servicios ambulatorios con múltiples especialidades de la medicina, apoyo diagnóstico y realización de procedimientos quirúrgicos donde lo fundamental es la atención al paciente con calidez y profesionalismo, buscando mejorar la calidad de vida a todos los usuarios.

Pasos que deben darse para una buena Atención y facturación en la consulta externa y servicios ambulatorios

1- Solicitud de información

Esta es la primera llegada o llamada del paciente, en donde solicita información sobre el servicio que necesita.

Es de vital importancia

- Recibir al paciente con agrado y escucharlo

Lo primordial es brindarle al paciente una excelente atención e información, ya que en esta área somos la cara de la empresa y debido al trato que se le brinde al usuario así será catalogado el servicio.

- Recibir la autorización y Rectificar que sea para la ips y que servicio necesita el paciente

Una vez que el paciente nos dice cual es el motivo de su consulta, se le solicita una autorización de servicio que es expedida por la eps a la cual está afiliado, en esta debe estar detallado el nombre completo del usuario, lo que se está autorizando y la ips a la cual se está remitiendo esta orden.

- Verificar que la orden no esté vencida

Las autorizaciones emitidas por la eps tiene una fecha de expiración, normalmente es de 90 días después de su fecha de expedición. Si está vigente procedemos al



AFASALUD

ASESORIAS DE FACTURACIÓN Y AUDITORIAS EN SALUD

NIT: 1.124.044.980-3

siguiente paso, pero si esta vencida debemos informarle al paciente que debe renovarla.

- Apartar la cita, cirugía, o examen

Revisar en nuestro sistema o medio que utilicemos para registrar los servicios ambulatorio, cual es la fecha más próxima que tenemos en la agenda. Esta información se le brinda al usuario y en concordancia con él se procede a asignar el cupo.

- Informar al paciente de la correspondiente asignación y requerimientos de la próxima llegada

Es de vital importancia informarle al paciente la fecha y hora del cupo apartado. Algunos servicios ambulatorios necesitan una serie de requisitos previos a su realización por ello se le debe avisar al usuario cada uno de los requerimiento que debe cumplir para acceder al servicio solicitado.

- Devolver la autorización al paciente

Si el cupo no fue asignado para el momento en que llego a solicitar la información, se le debe regresar la autorización ya que el usuario tendrá que hacernos una nueva visita para hacer efectivo el cupo apartado, es entonces cuando nos quedaremos con la orden.

2- Llegada de atención

Es el día en que el usuario llega a hacer efectiva la asignación del servicio.

Es de vital importancia

- Recibir al paciente con agrado y escucharlo

Recordemos que Lo primordial es brindarle al paciente una excelente atención e información, ya que en esta área somos la cara de la empresa y debido al trato que se le brinde al usuario así será catalogado el servicio.

- Recibir la autorización y corroborar que sea la anterior

En este paso es en donde nos quedaremos con la autorización pero debemos corroborar que sea la misma que trajeron la vez anterior.

- Revisar que el paciente cumpla con los requisitos



AFASALUD

ASESORIAS DE FACTURACIÓN Y AUDITORIAS EN SALUD

NIT: 1.124.044.980-3

Si al paciente se le solicitaron requisitos previos hay que revisar que este los haya cumplido.

- Recibir el valor de la cuota moderadora, copago o atención particular si amerita

En el caso que el paciente este afiliado a una eps del régimen contributivo debe cancelar el valor de la cuota moderadora o copago correspondiente al servicio, en las órdenes expedidas por las eps se encuentra el valor o porcentaje a cobrar.

Si el usuario desea pagar de manera particular, no necesita autorización y debe cancelar la totalidad del costo del servicio requerido.

- Informar al paciente del consultorio o lugar específico de atención

- Facturar si es cita o apoyo diagnóstico u otros,

Cuando tenemos la autorización procedemos a realizar la facturación del servicio anexando los soportes requeridos.

- Si es procedimiento quirúrgico

En el caso de procedimientos o cirugías ambulatorias es necesario esperar a la terminación del mismo para poder proceder a la facturación, ya que este es más complejo y es necesario esperar a la realización de la misma él no cobro de servicios.

- finalizada la atención del paciente se debe entregar copia de la historia clínica, si el servicio solicitado fue apoyo diagnóstico, informar la fecha en que se entregaran los resultados.

Recuerde siempre practicar lo siguiente:

- Saludar al paciente.
- Tratar al paciente con amor, amabilidad, respeto y tolerancia.
- Nunca colocarse a la par del paciente por muy agresivo que él este.
- Mantener una comunicación clara y veraz con el paciente.
- Ayudar y guiar al paciente en todo lo que necesite.
- No mire a los pacientes como una molestia mas, tenga en cuenta que es una persona que necesita y requiere servicios de calidad.

Para mayores informes favor comunicarse con AFASALUD al teléfono 3017947544, E-mail afasalud@hotmail.com, Visite <http://afasalud.blogspot.com>