

FORMATO DE MAPA DE RIESGOS
GCO-FO-05 Version 4
PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

mar-16

PROCESO	CAUSAS	DESCRIPCION DEL RIESGO	CONSECUENCIAS	ANALISIS DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	VALORACION DEL RIESGO		ACCIONES	RESPONSABLES	CRONOGRAMA		INDICADOR
						NIVEL DEL RIESGO	OPCION DE MANEJO			INICIA	FINALIZA	
Gestión de la atención en Consulta Externa	Tramitología cargada al usuario (autorización) Violar el debido procedimiento	Limitación del acceso a los servicios de salud	Insatisfacción del usuario. Deterioro de la imagen institucional.	Importante	Limitar el numero de personas con acceso al contratista ejecutor del procedimiento	Acceptable	Asumir el riesgo	Auditoria aleatoria	auditora del servicio	1-oct-14	Permanente	citas con sospecha de trafico/numero citas auditadas *100
GESTIÓN FINANCIERA - FACTURACIÓN - CARGAR EN EL SISTEMA LOS SERVICIOS SOLICITADOS Y/O PRESTADOS	Se puede presentar que ingrese un paciente y se le realice un determinado procedimiento sin que se registre en la historia clínica ni en el sistema, por lo cual no se cobra dentro de la factura, casos que pueden presentarse por amistades de funcionarios o trabajadores de la misma entidad, o recomendaciones externas.	Sub - registro de procedimientos, y/o pérdida de soportes para evitar el cobro por tráfico de influencias, o por interés de quien realiza la factura.	La no facturación de todas las actividades intervenciones y procedimientos realizados en la institución. Inconsistencias en información estadística en lo referente a actividades intervenciones y procedimientos realizados en la institución. Inconsistencias en indicadores hospitalarios de gestión	Importante	Seguimiento por parte de los responsables de los centros de costos para verificar que los servicios prestados se encuentren facturados. Verificación por parte de revisoría de cuentas de que lo facturado corresponda con lo registrado en la historia clínica y con los soportes de los centros de costos, para que se cobre todo servicio prestado.	Moderado	Asumir, Reducir el riesgo	Realizar capacitación al recurso humano del proceso de facturación sobre la revisión de soportes de historia clínica en el sistema y físico, para que sean cargados a las cuentas de los pacientes de acuerdo a lo permitido en los manuales tarifarios.	FACTURACION - SISTEMAS	01/10/2015	PERMANENTE	Número de capacitaciones realizadas/total capacitaciones programadas

PROCESO	CAUSAS	DESCRIPCION DEL RIESGO	CONSECUENCIAS	ANALISIS DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	VALORACION DEL RIESGO		ACCIONES	RESPONSABLES	CRONOGRAMA		INDICADOR
						NIVEL DEL RIESGO	OPCION DE MANEJO			INICIA	FINALIZA	
GESTIÓN FINANCIERA - FACTURACIÓN - LIQUIDAR CUENTA Y ESTABLECER PAGADOR	Se puede presentar especialmente con usuarios que no tienen ningún tipo de seguridad social, que inicialmente los ingresan como PARTICULAR pero en el transcurso de la atención solicitan clasificación socio económica de trabajo social para trámite de SISBEN, con el fin de que se facture al ente territorial y se evite el pago directo del servicio. En este sentido puede presentarse también con la asignación errada del nivel socio económico para que el valor del servicio sea inferior.	Error en la asignación de la Entidad responsable del pago, y en la Clasificación del nivel socioeconómico del paciente por trabajo social, por recomendaciones externas o del mismo recurso humano del Hospital.	La no facturación de todas las actividades intervenciones y procedimientos realizados en la institución. Inconsistencias en información estadística en lo referente a actividades intervenciones y procedimientos realizados en la institución. Inconsistencias en indicadores hospitalarios de gestión	Importante	Seguimiento a la facturación generada por liquidador, especialmente a las facturas de pacientes particulares, y las de secretaría de salud de Santander sin cobro de cuota de recuperación, sin abonos y sin pagaré, de acuerdo al reporte mensual generado por Cartera, y a la glosa que se reciba por usuarios fuera de la base de datos.	Moderado	Asumir, Reducir el riesgo	Incluir dentro de los contratos suscritos con el ejecutor del proceso de facturación, la obligación de efectuar los registros y soportar todo procedimiento realizado al paciente, aplicar sanciones en caso de incumplimiento.	JURIDICA - INTERVENTORES TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS	01/10/2015	31/12/2016	Definir obligaciones en los contratos

PROCESO	CAUSAS	DESCRIPCION DEL RIESGO	CONSECUENCIAS	ANALISIS DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	VALORACION DEL RIESGO		ACCIONES	RESPONSABLES	CRONOGRAMA		INDICADOR
						NIVEL DEL RIESGO	OPCION DE MANEJO			INICIA	FINALIZA	
GESTIÓN FINANCIERA - FACTURACIÓN - LIQUIDAR CUENTA Y ESTABLECER PAGADOR	Se puede presentar especialmente con usuarios que no tienen ningún tipo de seguridad social, que inicialmente los ingresan como PARTICULAR pero en el transcurso de la atención solicitan clasificación socio económica de trabajo social para trámite de SISBEN, con el fin de que se facture al ente territorial y se evite el pago directo del servicio. En este sentido puede presentarse también con la asignación errada del nivel socio económico para que el valor del servicio sea inferior.	Error en la asignación de la Entidad responsable del pago, y en la Clasificación del nivel socioeconómico del paciente por trabajo social, por recomendaciones externas o del mismo recurso humano del Hospital.	La no facturación de todas las actividades intervenciones y procedimientos realizados en la institución. Inconsistencias en información estadística en lo referente a actividades intervenciones y procedimientos realizados en la institución. Inconsistencias en indicadores hospitalarios de gestión	Importante	Seguimiento a la facturación generada por liquidador, especialmente a las facturas de pacientes particulares, y las de secretaría de salud de Santander sin cobro de cuota de recuperación, sin abonos y sin pagaré, de acuerdo al reporte mensual generado por Cartera, y a la glosa que se reciba por usuarios fuera de la base de datos.	Moderado	Asumir, Reducir el riesgo	Capacitación constante al recurso humano del proceso de facturación y trabajo social, sobre el procedimiento para determinar el responsable del pago y los trámites a seguir con los usuarios que no están en las bases de datos.	FACTURACION - CALIDAD - JURIDICA	01/10/2015	PERMANENTE	Número de capacitaciones realizadas/total capacitaciones programadas

PROCESO	CAUSAS	DESCRIPCION DEL RIESGO	CONSECUENCIAS	ANALISIS DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	VALORACION DEL RIESGO		ACCIONES	RESPONSABLES	CRONOGRAMA		INDICADOR
						NIVEL DEL RIESGO	OPCION DE MANEJO			INICIA	FINALIZA	
GESTIÓN FINANCIERA - FACTURACIÓN - LIQUIDAR CUENTA Y ESTABLECER PAGADOR	Se puede presentar especialmente con usuarios que no tienen ningún tipo de seguridad social, que inicialmente los ingresan como PARTICULAR pero en el transcurso de la atención solicitan clasificación socio económica de trabajo social para trámite de SISBEN, con el fin de que se facture al ente territorial y se evite el pago directo del servicio. En este sentido puede presentarse también con la asignación errada del nivel socio económico para que el valor del servicio sea inferior.	Error en la asignación de la Entidad responsable del pago, y en la Clasificación del nivel socioeconómico del paciente por trabajo social, por recomendaciones externas o del mismo recurso humano del Hospital.	La no facturación de todas las actividades intervenciones y procedimientos realizados en la institución. Inconsistencias en información estadística en lo referente a actividades intervenciones y procedimientos realizados en la institución. Inconsistencias en indicadores hospitalarios de gestión	Importante	Seguimiento a la facturación generada por liquidador, especialmente a las facturas de pacientes particulares, y las de secretaría de salud de Santander sin cobro de cuota de recuperación, sin abonos y sin pagaré, de acuerdo al reporte mensual generado por Cartera, y a la glosa que se reciba por usuarios fuera de la base de datos.	Moderado	Asumir, Reducir el riesgo	Retroalimentación de los errores encontrados en la facturación de estos pacientes para su trámite de refacturación.	FACTURACION	01/10/2015	PERMANENTE	Número de facturas con errores / Número de facturas generadas a los entes territoriales.
GESTIÓN FINANCIERA - FACTURACIÓN - CARGAR EN EL SISTEMA LOS SERVICIOS SOLICITADOS Y/O PRESTADOS	Ocurre cuando se atiende al paciente y después se solicita al admisionista la anulación del ingreso por diferentes motivos, sin que se pueda efectuar el cobro de lo realizado al usuario. Seguimiento que debe realizarse al personal administrativo y asistencial.	Anulación de ingresos sin efectuar el cobro de los servicios por tráfico de influencias o de otro tipo.	Inadecuada gestión ante la identificación real de la necesidad del paciente de acuerdo a la clasificación del triage y de acuerdo a nuestro nivel de atención, incurriendo en daño fiscal	Inaceptable	Seguimiento mensual a ingresos anulados por motivo, verificación de la prestación del servicio.	Importante	Reducir, Evitar, Compartir o Transferir el riesgo	Verificar mensualmente los ingresos anulados por servicio revisando los motivos de anulación frente a los soportes entregados por el área de admisiones. - Socializar los hallazgos encontrados con los responsables. Capacitar al recurso humano de admisiones sobre el proceso y directrices institucionales.	FACTURACION	01/10/2015	PERMANENTE	% de ingresos anulados =Ingresos anulados/ ingresos realizados. Informes de hallazgos. Controles de asistencia a capacitaciones.

PROCESO	CAUSAS	DESCRIPCION DEL RIESGO	CONSECUENCIAS	ANALISIS DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	VALORACION DEL RIESGO		ACCIONES	RESPONSABLES	CRONOGRAMA		INDICADOR
						NIVEL DEL RIESGO	OPCION DE MANEJO			INICIA	FINALIZA	
GESTIÓN FINANCIERA - FACTURACIÓN - LIQUIDAR CUENTA Y ESTABLECER PAGADOR	Se puede presentar que con la opción que se habilitó en el sistema de facturar controles postquirúrgicos en cero, se facturen procedimientos que son cobrables sin ningún valor.	Generar facturas en ceros en procedimientos que se deben cobrar a cambio de alguna retribución económica o por influencia de algún amigo, funcionario del Hospital o política.	La no facturación de todas las actividades intervenciones y procedimientos realizados en la institución, incurriendo en daño fiscal a la institución.	Importante	Seguimiento mensual a ingresos anulados por motivo, verificación de la prestación del servicio.	Moderado	Asumir, Reducir el riesgo	Modificar el procedimiento y el registro de los controles en el sistema para evitar que estas situaciones se presenten.	FACTURACION - SISTEMAS - CONTABILIDAD	01/10/2015	31/05/2013	Presentar el nuevo procedimiento
GESTIÓN FINANCIERA - FACTURACIÓN - LIQUIDAR CUENTA Y ESTABLECER PAGADOR	Que al momento de facturar por ser usuario vinculado debe pagar una cuota de recuperación, podría presentarse que el liquidador le solicite al usuario el dinero directamente sin que lo direcciona a la caja del banco.	Cobrar el valor de la cuota de recuperación al usuario sin indicarle que debe realizar el trámite directamente en las cajas de los bancos, por fines económicos o de otro tipo	El no recuado de dineros que corresponden a la institución, incurriendo en daño fiscal, y consecuencias disciplinarias y penales a quien cometa este acto	Importante	Seguimiento mensual a ingresos anulados por motivo, verificación de la prestación del servicio.	Moderado	Asumir, Reducir el riesgo	Desarrollar estrategias de socialización a los usuarios sobre los puntos de pago autorizados en la ESE HUS, sin intermediarios.	SIAU - DESARROLLO INSTITUCIONAL - FACTURACION	01/10/2015	PERMANENTE	Estrategias desarrolladas.
GESTIÓN FINANCIERA - FACTURACIÓN - LIQUIDAR CUENTA Y ESTABLECER PAGADOR	Teniendo en cuenta que pasan las salidas al tiempo en los diferentes servicios puede presentarse que se reciba dinero a cambio de que se agilice la liquidación de la cuenta, o para no cancelar valor alguno al egreso y firmar el pagaré para respaldar la deuda total.	Recibir dinero del usuario para agilizar trámites en la facturación, y/o salida.	inaceptable puesto que no se obra con responsabilidad y honestidad, incurriendo en daño fiscal y consecuencias disciplinarias y penales	Inaceptable	Seguimiento mensual a ingresos anulados por motivo, verificación de la prestación del servicio.	Importante	Reducir, Evitar, Compartir o Transferir el riesgo	Desarrollar estrategias de socialización a los usuarios para informar que ningún trámite del hospital requiere de pago adicional ni de intermediarios, solo de debe cancelar el valor que le corresponda de acuerdo a la factura que se le genere.	SIAU - DESARROLLO INSTITUCIONAL - FACTURACION	01/10/2015	PERMANENTE	Estrategias desarrolladas.

PROCESO	CAUSAS	DESCRIPCION DEL RIESGO	CONSECUENCIAS	ANALISIS DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	VALORACION DEL RIESGO		ACCIONES	RESPONSABLES	CRONOGRAMA		INDICADOR
						NIVEL DEL RIESGO	OPCION DE MANEJO			INICIA	FINALIZA	
GESTIÓN FINANCIERA - FACTURACIÓN - LIQUIDAR CUENTA Y ESTABLECER PAGADOR	Que direccionen al usuario para que no firmen el pagaré al egreso, para que se nieguen a firmarlo.	Dar egreso al Paciente sin soporte del pagaré y sin soportes de pago.	Al no tener soportes que respalden la factura par asu cobro se hace imposible la recuperacion de estos dineros y como consecuencia el daño fiscal	Inaceptable	Seguimiento mensual a ingresos anulados por motivo, verificación de la prestación del servicio.	Importante	Reducir, Evitar, Compartir o Transferir el riesgo	Continuar con los controles sobre los saldos de cuotas de recuperación y facturas particulares sin soporte de pagaré en cartera. Capacitar al recurso humano del proceso de facturación sobre la importancia de que cada orden de salida quede soportada ya sea con la factura a la ERP o con el pagaré en caso de deudas por cuotas de recuperación.	FACTURACION - CARTERA	01/10/2015	PERMANENTE	Reporte de cartera de Saldos mensuales de cuotas de recuperación y particulares sin pagaré con la justificación correspondiente
GESTIÓN FINANCIERA - FACTURACIÓN - LIQUIDAR CUENTA Y ESTABLECER PAGADOR	El sistema de información permite que el liquidador cobre o no la cuota de recuperación, se puede presentar que se le reciba abonos parciales al paciente al momento de dar la salida y que estos abonos no sean registrados por el cajero o recibidos en el banco.	Omitir por parte del facturador el cobro de la cuota de recuperación dentro de la cuenta para obtener algún beneficio económico o de otro tipo.	El no recuado de dineros que corresponden a la institucion, incurriendo en daño fiscal, y consecuencias disciplinarias y penales a quien cometa este acto	Inaceptable	Seguimiento mensual a ingresos anulados por motivo, verificación de la prestación del servicio.	Importante	Reducir, Evitar, Compartir o Transferir el riesgo	Capacitación al recurso humano de facturación sobre normatividad en materia del cobro de cuotas de recuperación, procesos institucionales, y contratación vigente con los entes territoriales. Retroalimentación de errores encontrados para aplicar acciones de mejora y correctivos.	FACTURACION - CONTRATACION	01/10/2015	PERMANENTE	Número de capacitaciones realizadas. - Registros de asistencia. - Informe de errores encontrados frente a soluciones para cada caso.