

PROCEDIMIENTO:

**MANEJO DE DÉBITOS Y RECHAZOS  
POR PARTE DE FINANCIADORES.**

## 1. Definición y tipos de débitos

Existen dos estados principales de débitos:

- **Débitos incobrables (rechazos definitivos):** Estos débitos no se pueden cobrar y se convierten en rechazos definitivos. Para gestionar la baja de un crédito por esta razón, es necesario tramitar un expediente electrónico que debe ser remitido al Departamento de Fiscalización Operativa, el cual lo visará y registrará en su sistema..
- **Débitos refacturables:** En estos casos, la documentación puede ser subsanada, lo que permite generar una nueva factura para proseguir el cobro de la prestación que dio origen al débito.

Existen dos categorías principales de débitos:

- **Débitos administrativos:** Se originan por errores en la información administrativa o de facturación, como:
  - El afiliado pertenece a otra obra social o los datos del Código Único de Obra Social (Codem) o Superintendencia de Servicios de Salud (SSS) no estaban actualizados.
  - El afiliado no existe en el padrón de la obra social.
  - El código de la obra social (RNAS) es incorrecto.
  - Los valores, codificación o CUIT de la obra social son incorrectos.
  - Cambio de denominación de la obra social.
  - La facturación corresponde a otra entidad, como una aseguradora o ART.
  - Falta de número de dominio, póliza incorrecta o datos incompletos en la Orden de Liquidación de Accidentes (OLA).
  - Débito por no tener convenio de prestación con el nosocomio, según el DNU 172/2024.
- **Débitos médicos:** Están relacionados con la documentación clínica y los servicios prestados, e incluyen:
  - Historia clínica incompleta.
  - Falta de protocolos quirúrgicos, hojas de anestesia, resultados de estudios o laboratorios de alta complejidad.
  - Falta de hojas de enfermería.
  - Facturación incorrecta de medicación (incluida o excluida en el módulo)

## 2. Motivos de expedientes de rechazos definitivos

Los expedientes de rechazos definitivos se generan por los siguientes motivos:

- **Afiliado dado de baja:** El paciente tenía cobertura al momento de la prestación según el padrón de la SSS, pero la obra social informa su baja al momento de la gestión de cobro (por despido, cambio de cobertura, fallecimiento o suspensión por falta de aportes). También ocurre si se factura con fecha posterior a la pérdida de vigencia de la afiliación.
- **No afiliado / afiliado inexistente:** El beneficiario no ha completado el trámite administrativo de afiliación y, por lo tanto, no tiene cobertura activa. Según la reglamentación, si el paciente no tiene cobertura, el débito debe ser aceptado y no se puede facturar la prestación a la obra social.
- **Fuera de módulo / error de facturación:** Se produce cuando la prestación se codifica de manera incorrecta, hay montos mal calculados o falta información clave como CUIT/CUIL del paciente, nombre o firma del profesional. En estos casos, el médico auditor es quien valida el rechazo.
- **Prescripción:** Ocurre cuando han transcurrido cinco años desde la facturación sin que se haya realizado el recupero del crédito. El Código Civil y Comercial establece un plazo de prescripción genérica de cinco años.
- **Fuera de convenio:** Sucede cuando el paciente no tenía autorización para la práctica o internación, o cuando las prácticas no están contempladas en el convenio vigente. En estos casos, se puede solicitar una auditoría en terreno o, si no se llega a un acuerdo, se labra un acta que acompañará una refacturación o el rechazo definitivo.
- **Descuentos varios:** Esta categoría incluye otros motivos frecuentes como errores en la carga de datos del paciente, falta de firma del profesional, presentación fuera de plazo, inconsistencias en las fechas, falta de conformidad del afiliado, duplicación de facturación, o falta de documentación que acredite la realización de una práctica. También se incluyen la facturación de prestaciones no contempladas, incumplimiento de protocolos, o el uso de valores arancelarios desactualizados. En el caso de PAMI, los débitos pueden deberse a multas, denuncias de afiliados o falta de documentación.

### 3. Pautas para el facturista

- Se deben aceptar los débitos de pacientes que no tenían una afiliación activa al momento de la prestación, incluso si el padrón indicaba lo contrario en el momento de la facturación. Estos casos deben generar un rechazo definitivo.
- Para el resto de los débitos, se deben considerar los tiempos de presentación y notificación por parte de la obra social. Si la notificación es extemporánea, el hospital debe informar a la obra social que es improcedente.
- Si los débitos se notifican dentro de los plazos establecidos por la Resolución 40 y existe una discrepancia, se debe solicitar una auditoría conjunta en terreno para discutir el motivo del débito.

## Modelos de Respuesta a Obras Sociales

Los siguientes son modelos de respuestas genéricas que pueden ser adaptadas según el motivo del débito presentado por la obra social.

### 1. Rechazo por débito extemporáneo

**Asunto:** [Nro. de Factura/Período] - Débito Extemporáneo

*Estimados/as Sres/as de [Nombre de la Obra Social],*

*Hacemos referencia al débito aplicado a la factura [Nro. de Factura] con fecha [Fecha de la Factura], correspondiente al período [Período de Facturación].*

*De acuerdo con los plazos establecidos en la normativa vigente (Resolución 40), su débito ha sido notificado fuera del tiempo reglamentario. Por lo tanto, informamos que consideramos este débito como improcedente y solicitamos su anulación y el pago total de la factura.*

*A la espera de su confirmación, saludamos atentamente.*

### 2. Solicitud de auditoría conjunta por débito discrepante

**Asunto:** Solicitud de Auditoría Conjunta - Débito [Nro. de Factura/Período]

*Estimados/as Sres/as de [Nombre de la Obra Social],*

*Por medio de la presente, nos dirigimos a ustedes en referencia al débito aplicado a la factura [Nro. de Factura], correspondiente a la prestación brindada a [Nombre del Paciente/Número de Afiliado] en fecha [Fecha de la Prestación].*

*Analizada la documentación, consideramos que el débito aplicado por [indicar brevemente el motivo del débito de la obra social] no corresponde.*

*En virtud de la discrepancia, y en los términos de la Resolución 40, solicitamos formalmente la realización de una auditoría conjunta en terreno para revisar la documentación y discutir las causales del débito. Proponemos como fecha tentativa [sugerir fecha] a las [sugerir hora].*

*Quedamos a la espera de su respuesta para coordinar la visita.*

### **3. Aceptación de débito y generación de rechazo definitivo**

**Asunto:** Aceptación de Débito y Generación de Rechazo Definitivo - [Nro. de Factura/Período]

*Estimados/as Sres/as de [Nombre de la Obra Social],*

*Acusamos recibo del débito aplicado a la factura [Nro. de Factura], correspondiente al período [Período de Facturación].*

*Hemos revisado el caso y confirmado que el afiliado [Nombre del Paciente], con número [Número de Afiliado], no contaba con cobertura activa al momento de la prestación. Por lo tanto, aceptamos el débito aplicado.*

*Procederemos a tramitar el rechazo definitivo del crédito a través del expediente electrónico correspondiente y solicitamos la baja de dicha factura de su sistema de gestión.*

*Saludamos atentamente.*

### **4. Solicitud de aclaración por débito indeterminado**

**Asunto:** Solicitud de Aclaración - Débito en Factura [Nro. de Factura]

*Estimados/as Sres/as de [Nombre de la Obra Social],*

*Nos dirigimos a ustedes en referencia a la factura [Nro. de Factura] del período [Período de Facturación], en la cual hemos identificado un débito por un monto de \$[Monto del Débito] sin una justificación clara.*

*Dado que no se ha detallado el motivo del débito en la liquidación o nota de débito adjunta, solicitamos por favor que nos remitan la información detallada y la documentación que justifique la aplicación del mismo para poder analizarlo.*

*A la espera de su pronta respuesta, saludamos cordialmente.*

### **5. Desconocimiento del Nomenclador SAMO**

*Estimados/as Sres/as de [Nombre de la Obra Social],*

*Nos dirigimos a ustedes en referencia a la factura N° [número]. Informamos que los códigos utilizados corresponden exclusivamente al Nomenclador SAMO, aprobado y reglamentado por el Decreto Ley 8801/77 de la Provincia de Buenos Aires, de*

*aplicación obligatoria para todas las obras sociales y financiadores en el territorio provincial. Solicitamos proceder con la validación y pago conforme a la normativa vigente.*

*Agradecemos su atención y colaboración para garantizar el correcto procesamiento administrativo y financiero de las prestaciones brindadas.*

*Sin otro particular, saludamos atentamente.*