

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
			Hoja 1 de 2

I. INTRODUCCIÓN

La administración pública es el instrumento básico para convertir los objetivos, planes y programas gubernamentales en acciones y resultados concretos, orientados a responder a las expectativas que demanda la sociedad mexicana. Para lograr este objetivo es necesario contar con mecanismos administrativos para apoyar, asegurar y agilizar el cumplimiento de los actos administrativos.

Uno de los retos de la modernización de la administración pública es implementar un modelo de gestión pública conocido por su eficiencia y efectividad hacia el mejoramiento de los servicios que se prestan a los usuarios, agilizando procesos, reduciendo tiempos de respuesta, eliminando requisitos innecesarios, vinculando al gobierno y la sociedad de forma sencilla, directa y transparente.

Producto de lo anterior se elabora el presente “Manual de Procedimientos de caja” del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria “Bicentenario 2010” como instrumento administrativo para facilitar tareas al personal a cargo de los procedimientos, bajo la coordinación de la Dirección de Administración y Finanzas, cuyo principal objetivo de es planificar y administrar los recursos humanos, materiales, financieros y de infraestructura del Hospital, mediante una organización estructurada de procedimientos para la facturación en el sistema MedSys garantizando el cumplimiento y disposiciones de Hacienda.

Vigilar que la captación de los ingresos de gestión se realice cumpliendo las normas y procedimientos vigentes. Establecer programas de monitoreo y supervisión del área administrativa en todos los niveles de la organización, a fin de determinar el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes.

El presente manual permitirá precisar las funciones, deslindar responsabilidades, evitar duplicidades, detectar omisiones, contar con un medio de información y mejorar la calidad y productividad de los servicios. El documento contiene un objetivo, las normas que indican si marco de actuación, la descripción de los procesos y su representación mediante diagramas de flujo que exponen los pasos a seguir para su realización, así como los formatos utilizados para concentrar la información con sus instructivos de llenado para requisitarlos de forma adecuada.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
			Hoja 2 de 2

II. OBJETIVO GENERAL

Describir en forma detallada los procedimientos que se realizan para el cobro por los servicios prestados en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria “Bicentenario 2010” relativos al control de cuotas de recuperación, con la finalidad de prevenir fraudes y malversaciones de caja, así como obtener información administrativa, contable y financiera confiable de los ingresos recaudados.

III. ALCANCES

El presente manual de Procedimientos constituye un instrumento administrativo que establece los lineamientos de carácter general y obligatorio para que, el personal adscrito realice sus funciones con eficiencia y eficacia, así como con estricto apego a la normatividad establecida.

IV. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
- Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal.
- Ley General de Salud
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos

V. PROCEDIMIENTOS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS			
	I. Procedimiento para la apertura, corte, fondo y cierre de cajas			Hoja 1 de 7

I. PROCEDIMIENTO PARA LA APERTURA, CORTE, FONDO Y CIERRE DE CAJAS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS			
	I. Procedimiento para la apertura, corte, fondo y cierre de cajas			Hoja 2 de 7

Propósito.

Controlar y verificar el movimiento diario del ingreso por los servicios prestados en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria “Bicentenario 2010”

Alcance.

Aplica para el cobro a los pacientes que requieren servicios hospitalarios, de gabinete y/o ambulatorios.

	PROCEDIMIENTO	
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	
	I. Procedimiento para la apertura, corte, fondo y cierre de cajas	

Hoja 3 de 7

Descripción del procedimiento.

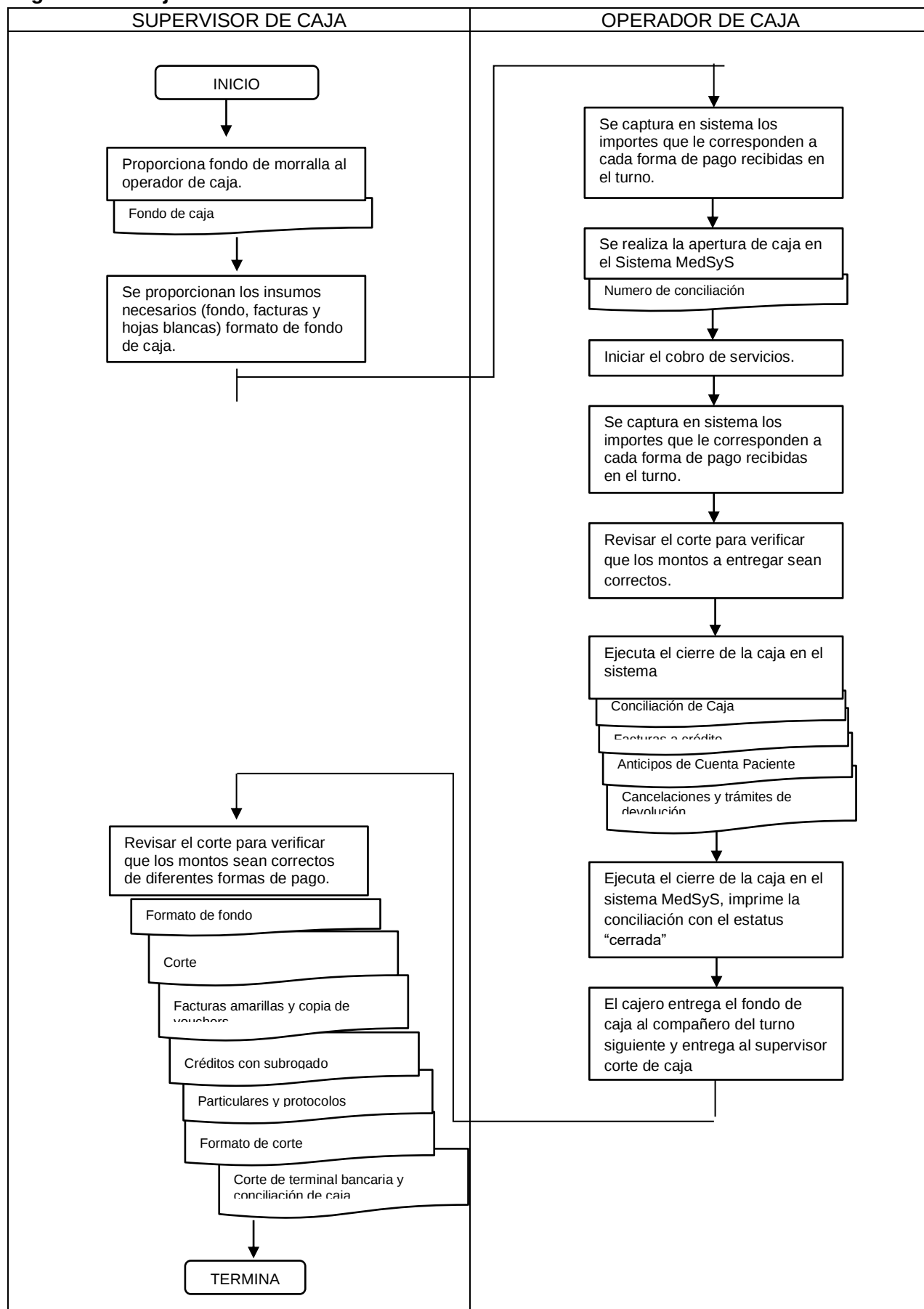
Responsable	No. Actividad	Descripción de Actividades	Documento
Supervisor de Caja	1	Proporcionar fondo de caja asignado para el operador en turno, se firma el formato de entrega de fondo de caja validando el importe según la denominación de morralla y billetes, se entregan juegos de hojas para la impresión de facturas y recibos de pago al operador de caja. (blanca: original para el paciente, rosa: para personal médico, paramédico o enfermería y amarillo: para adjuntar en la conciliación del cajero).	Fondo de caja Anexo 1
Operador de caja	2	Realizar el conteo del fondo proporcionado, en presencia del supervisor ingresando las cantidades de moneda y billete en el formato de apertura.	Apertura de caja Anexo 2
Operador de caja	3	Ejecutar la apertura de caja en el Sistema.	Número de Conciliación Anexo 3
Operador de caja	4	Buscar en el sistema los servicios a facturar por nombre del paciente, para ejecutar los procesos de facturación y recepción de anticipos de cuentas paciente.	
Operador de caja	5	Ordenar los ingresos según la forma de pago, sumando el total de efectivo y documentos que amparen algún tipo de operación financiera como voucher, comprobantes de transferencias electrónicas, fichas de depósito, etc., y capturar en el sistema los importes que le corresponden a cada forma de pago recibidas en el turno.	Corte de caja Anexo 4
Operador de Caja	6	Revisar el corte para verificar que no existan diferencias en los montos a. En caso de que existan diferencias se generará un registro contable a la cuenta de deudores del operador de caja al ejecutar el proceso de cierre en el sistema.	
Operador de Caja	7	Ejecutar el cierre de la caja en el Sistema, imprimir la conciliación con el estatus "cerrada", anexando las facturas realizadas (hoja amarilla) y documentación soporte de las formas de pago distintas a efectivo.	Conciliación de Caja Facturas a crédito, anticipos de Cuenta Paciente, cancelaciones y trámites de devolución realizados por el cajero en turno.

	PROCEDIMIENTO	
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	
	I. Procedimiento para la apertura, corte, fondo y cierre de cajas	

Hoja 4 de 7

			Anexo 5
Operador de Caja	8	Acudir a la oficina de recaudación y entregar al supervisor la conciliación de caja con estatus de cerrada generada por el sistema, respaldada con la documentación soporte y efectivo, incluyendo el fondo de caja que le fue entregado al inicio del turno.	
Supervisor de Caja	9	Cotejar el efectivo contra lo reportado en la sección corte de la conciliación de caja impresa del sistema, así como la documentación soporte que ampara el resto de las formas de pago distintas al efectivo, tramites de devoluciones, cancelaciones y consecutivo de facturas elaboradas por el operador de caja. Para las facturas que amparan servicios subrogados de instituciones con las que el hospital tenga celebrado convenio, se debe revisar el soporte de acuerdo a lo estipulado en las clausulas que definen los aspectos para tramite de gestión de pago (documentos con sellos y firmas, nombre correcto del paciente, procedimiento a realizar y vigencia etc.).	Formato de fondo, corte, facturas amarillas y copia de vouchers, créditos con subrogado, particulares y protocolos, formato de corte, corte de terminal bancaria y conciliación de caja.
TERMINA PROCEDIMIENTO			

Diagrama de Flujo.



ANEXOS.

RETIROS PRECORTE

 HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CIUDAD VICTORIA BICENTENARIO 2010 Libramiento Guadalupe Victoria S/N Area Pajaritos C.P. 87087 Cd. Victoria, Tamaulipas Telefono : (834) 1536100				 HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CIUDAD VICTORIA BICENTENARIO 2010 Libramiento Guadalupe Victoria S/N Area Pajaritos C.P. 87087 Cd. Victoria, Tamaulipas Telefono : (834) 1536100			
RETIROS PRECORTE				RETIROS PRECORTE			
CONCILIACION: _____ CAJERO: _____ TURNO: _____ CAJA: _____ FECHA: _____				CONCILIACION: _____ CAJERO: _____ TURNO: _____ CAJA: _____ FECHA: _____			
	CANTIDAD	HORA	RETIRA		CANTIDAD	HORA	RETIRA
RETIRO 1				RETIRO 1			
RETIRO 2				RETIRO 2			
RETIRO 3				RETIRO 3			
RETIRO 1 RETIRO 2 RETIRO3 FIRMA DEL CAJERO				RETIRO 1 RETIRO 2 RETIRO3 FIRMA DEL CAJERO			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS		
	I. Procedimiento para la apertura, corte, fondo y cierre de cajas		Hoja 7 de 7

RECIBO DE DEVOLUCIONES

CD. VICTORIA, TAMPS. A ____ DE ____ DEL 2018	
CP. VICTOR MANUEL GONZALEZ SALUM DIRECTOR DE ADMINISTRACION Y FINANZAS DEL HRAEV PRESENTE.	
AT'N. C.P. ANABEL MARTINEZ NARVAEZ SUBDIRECTORA DE RECURSOS FINANCIEROS	
POR MEDIO DEL PRESENTE LE SOLICITO LA DEVOLUCIÓN POR LA CANTIDAD DE \$ _____.	
POR MOTIVO DE _____	
PACIENTE _____	
NUMERO DE TELEFONO (CASA): _____	☐ ESCRITO DE DEVOLUCION ☐ FACTURA ORIGINAL (SOLO EN SERVICIOS) ☐ ESTADO DE CUENTA (SOLO EN CUENTAS PACIENTE) ☐ DEL SOLICITANTE
NUMERO DE TELEFONO (CELULAR): _____	
_____ NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE _____ SELLO, NOMBRE Y FIRMA DEL CAJERO QUE RECIBE	

CONTRARECIBO	
CANTIDAD A DEVOLVER: _____	Usted puede llamar para preguntar por su cheque dentro de los 8 y 10 días hábiles a partir de la fecha de recepción de trámite de devolución al tel. 153-61-00 ext. 1411 en un horario de 9:00 a 15:00 hrs.
NOMBRE DEL PACIENTE: _____	
FECHA DE SOLICITUD: _____	
_____ NOMBRE Y FIRMA DEL CAJERO QUE RECIBE	

REQUISITOS PARA SOLICITUD DE DEVOLUCION

PARA SERVICIOS:

- ESCRITO PETICION DE DEVOLUCION
- COPIA DEL IFE
- NUMEROS DE TELEFONO
- FACTURA ORIGINAL
- FACTURA ROSA

PARA CUENTAS PACIENTE:

- ESCRITO PETICION DE DEVOLUCION
- COPIA DEL IFE
- NUMEROS DE TELEFONOS
- COPIA DE LA FACTURA ORIGINAL
- ESTADO DE CUENTA (SIN DETALLE)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS			
	II. Procedimiento para facturación directa (particular)			Hoja 1 de 4

II.- PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN DIRECTA (PARTICULAR)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS			
	II. Procedimiento para facturación directa (particular)			Hoja 2 de 4

Propósito.

Definir el proceso para facturación de servicios de consulta y gabinete a pacientes particulares.

Alcance.

Aplica para el cobro de citas programadas y servicios auxiliares de diagnóstico.

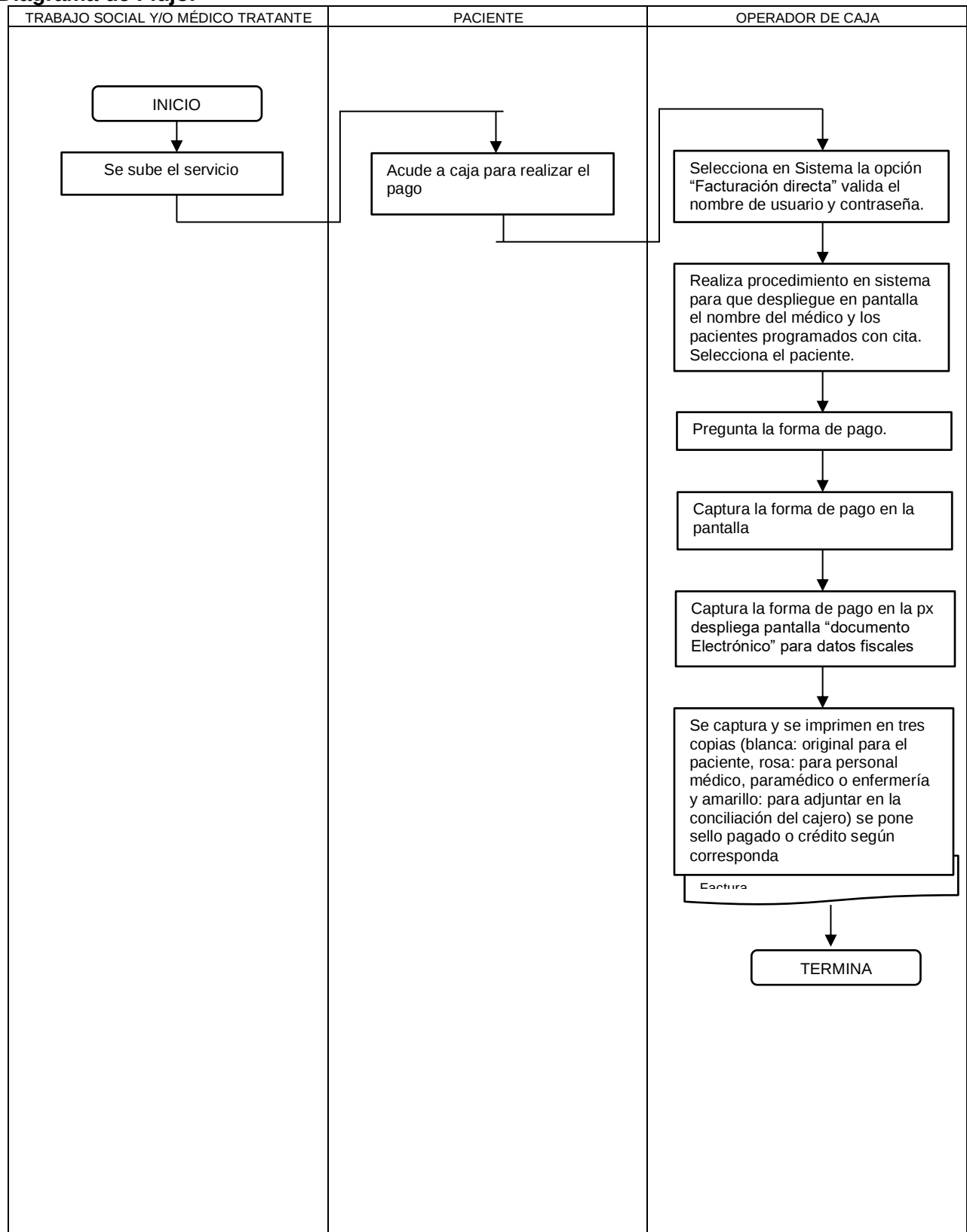
	PROCEDIMIENTO	
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	
	II. Procedimiento para facturación directa (particular)	

Hoja 3 de 4

Descripción del procedimiento. -

Responsable	No. Actividad	Descripción de Actividades	Documento
Trabajo Social y/o Médico Tratante	1	Agendar cita o solicitud de servicios (laboratorio, imagen, etc.). Es necesario que la cita agendada se encuentre confirmada para que pueda ser visible en el proceso de facturación directa del sistema.	
Paciente	2	Acudir al área de caja para realizar el pago.	
Operador de Caja	3	Seleccionar en el Sistema, la opción Facturación directa, para que se puedan visualizar las citas o los servicios a facturar, el sistema muestra una ventana emergente solicitando confirmar el usuario y contraseña del operador de caja.	
Operador de Caja	4	Si el paciente acude a cita médica, se debe seleccionar el icono en forma de reloj, para los servicios de gabinete se selecciona el icono de indicaciones, el sistema desplegará la pantalla con el nombre del médico y los pacientes programados con cita, o en su defecto el número de solicitud de servicios con el nombre del paciente. Se selecciona el nombre del paciente, el operador de caja debe verificar que el cargo por la consulta o servicio indique que será facturado a particular.	
Operador de Caja	5	Solicitar la forma de pago y datos de facturación.	
Operador de Caja	6	Capturar la forma de pago en la pantalla.	
Operador de Caja	7	Se despliega pantalla "documento Electrónico" para colocar datos fiscales en caso que el paciente lo requiera.	
Operador de Caja	8	Imprimir el juego de facturas correspondientes al pdf del CFDI (blanca: original para el paciente, rosa: para personal médico, paramédico o enfermería y amarillo: para adjuntar en la conciliación del cajero).	Factura Anexo 6
TERMINA PROCEDIMIENTO			

Diagrama de Flujo.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS			
	II.- Procedimiento para facturación directa (aseguradora-dependencias)			Hoja 1 de 4

II.- PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN DIRECTA (ASEGURADORA-DEPENDENCIAS)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS			
	II.- Procedimiento para facturación directa (aseguradora-dependencias)			Hoja 2 de 4

Propósito. -

Definir el proceso para facturación de servicios de consulta y gabinete a pacientes Subrogados.

Alcance. -

Aplica para el cobro de citas programadas y servicios auxiliares de diagnóstico de pacientes subrogados.

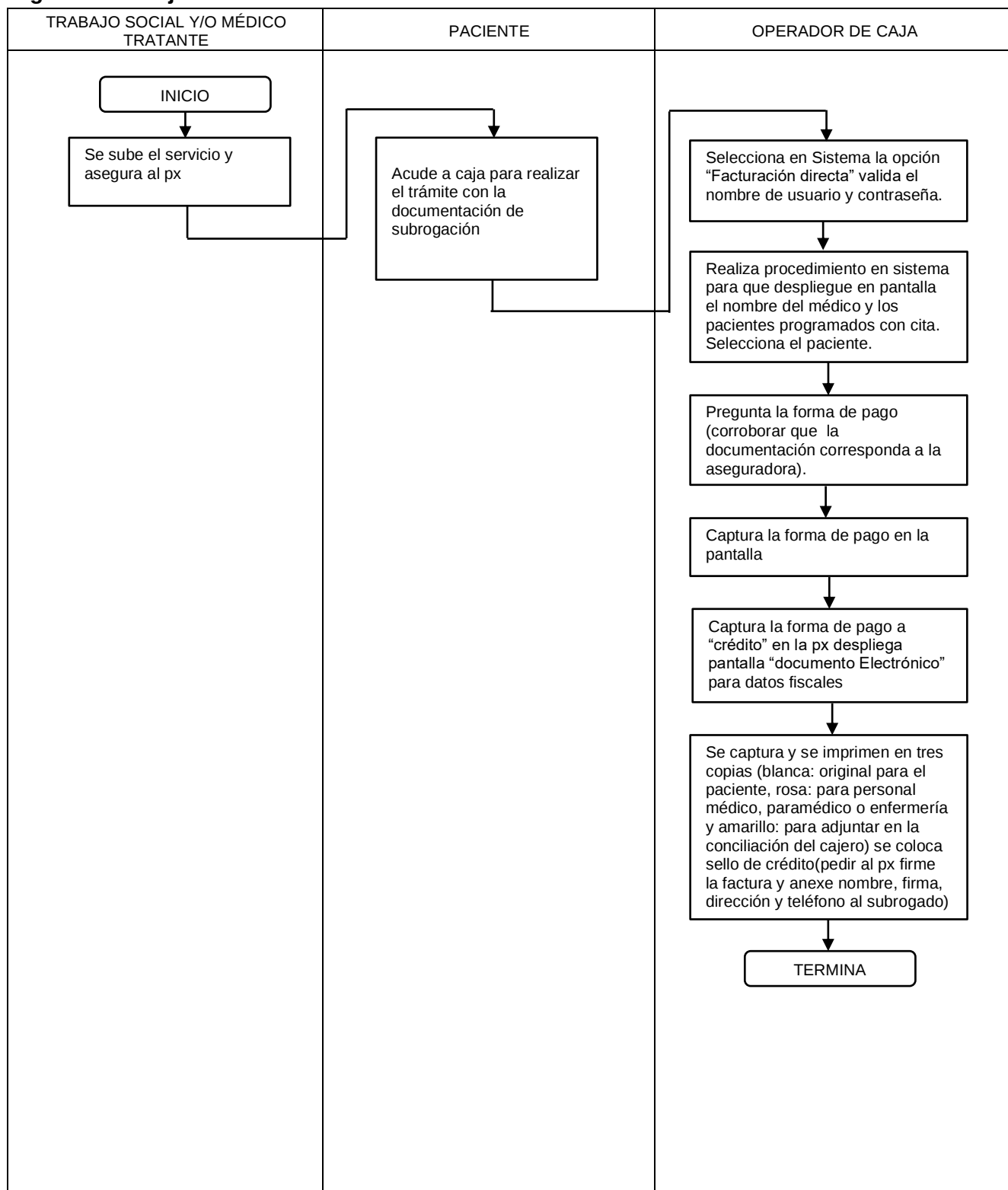
	PROCEDIMIENTO	
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	
	II.- Procedimiento para facturación directa (aseguradora-dependencias)	

Hoja 3 de 4

Descripción del procedimiento. -

Responsable	No. Actividad	Descripción de Actividades	Documento
Trabajo Social y/o Médico Tratante	1	Relacionar paciente con la institución de la cual es derechohabiente y presenta la documentación de subrogación de servicios. Se agenda cita o solicitud de servicios (laboratorio, imagen, etc.). Es necesario que la cita agendada se encuentre confirmada para que pueda ser visible en el proceso de facturación directa del sistema.	
Paciente	2	Acudir al área de caja para tramitar el pago con la documentación de subrogado que ampare el servicio solicitado.	
Operador de Caja	3	Seleccionar en el Sistema la opción "Facturación directa" para que se puedan visualizar las citas o los servicios a facturar, el sistema muestra una ventana emergente solicitando confirmar el usuario y contraseña del operador de caja.	
Operador de Caja	4	Si el paciente acude a cita médica, se debe seleccionar el icono en forma de reloj, para los servicios de gabinete se selecciona el icono de indicaciones, el sistema desplegará en la pantalla el nombre del médico y los pacientes programados con cita o en su defecto el número de solicitud de servicios con el nombre del paciente. Se selecciona el nombre del paciente, el operador de caja debe verificar que el cargo por la consulta o servicio indique que será facturado a la aseguradora.	
Operador de Caja	5	Aplicar la forma de pago crédito. Para efectos de facturación de subrogados los datos fiscales ya se encuentran cargados en el sistema por lo tanto solo se aplica el pago y se genera la factura, adjuntando la documentación que soporta el servicio subrogado.	
Operador de Caja	6	Generar documento electrónico.	
Operador de Caja	7	Se despliega pantalla "documento Electrónico", el operador de caja debe revisar datos fiscales, en caso que el paciente lo requiera, se pueden modificar.	
Operador de Caja	8	Imprimir el juego de facturas correspondientes al pdf de CFDI (blanca: original para el paciente, rosa: para personal médico, paramédico o enfermería y amarillo: para adjuntar en la conciliación del cajero). Solicitar al paciente o familiar agregar nombre, dirección, teléfono y firma en la parte posterior del formato de subrogado.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

Diagrama de Flujo.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS		Hoja 1 de 5
	II.- Procedimiento para facturación directa (seguro popular y protocolos con descuento)		

II.- PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN DIRECTA (SEGURO POPULAR Y PROTOCOLOS CON DESCUENTO)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS		Hoja 2 de 5
	II.- Procedimiento para facturación directa (seguro popular y protocolos con descuento)		

Propósito. -

Definir el proceso para facturación de servicios de consulta y gabinete a pacientes beneficiarios de programas sociales.

Alcance. -

Aplica para el pago consulta y servicios de gabinete, aplicando el descuento que les corresponda siempre y cuando se cuente con la documentación soporte que avale que el paciente es beneficiario de un programa social o protocolo realizado por el HRAEV.

 	PROCEDIMIENTO	
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	
	II.- Procedimiento para facturación directa (seguro popular y protocolos con descuento)	

Hoja 3 de 5

Descripción del procedimiento. -

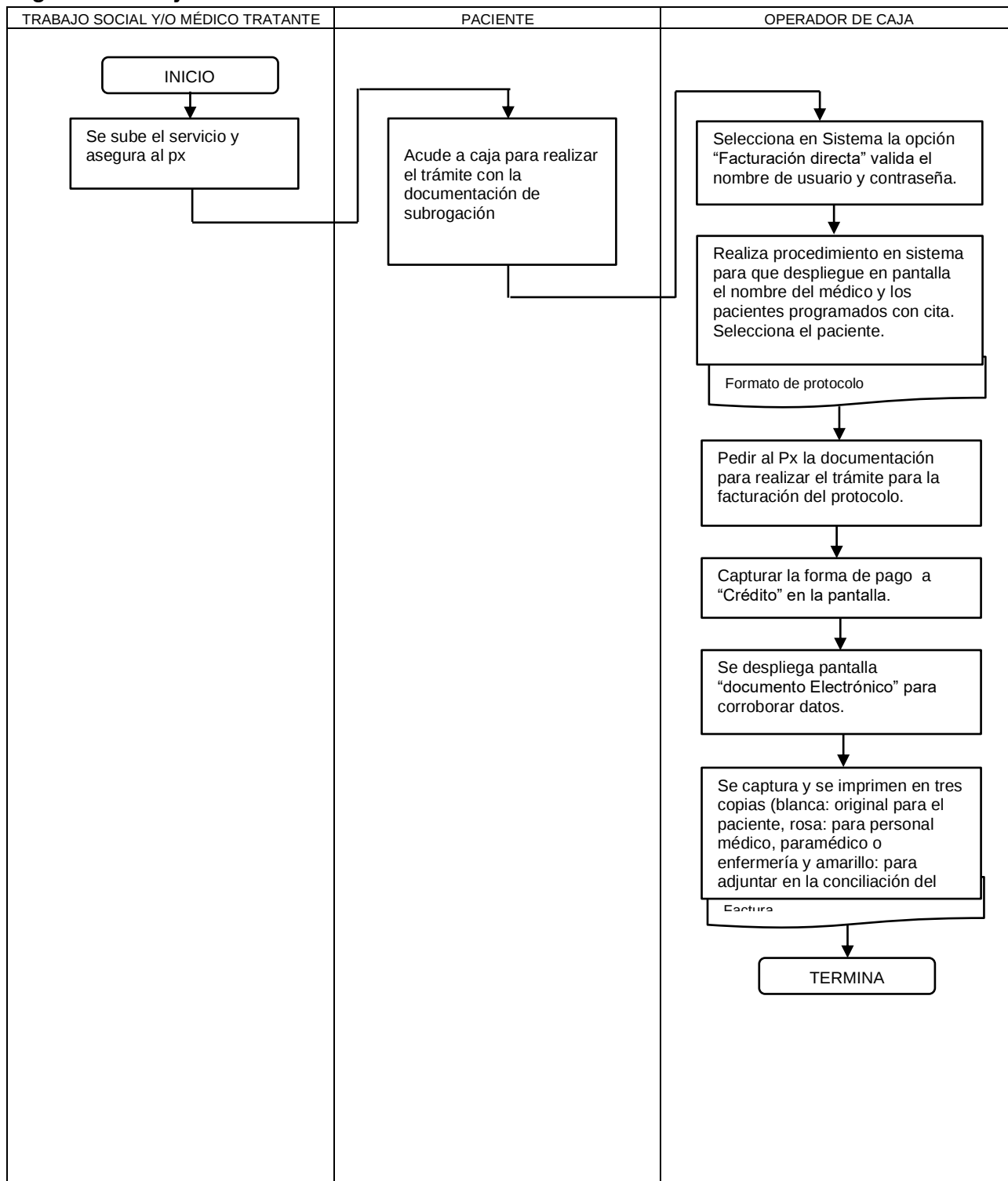
Responsable	No. Actividad	Descripción de Actividades	Documento
Trabajo Social y/o Médico Tratante	1	Relacionar paciente con el programa social o protocolo del HRAEV que le corresponda. Agendar cita o solicitud de servicios (laboratorio, imagen, etc.). Es necesario que la cita agendada se encuentre confirmada para que pueda ser visible en el proceso de facturación directa del sistema.	
Paciente	2	Acudir al área de caja para realizar el trámite con la documentación según sea el Protocolo al que pertenezca.	
Operador de Caja	3	Seleccionar en el Sistema la opción "Facturación directa" para que se puedan visualizar las citas o los servicios a facturar, el sistema muestra una ventana emergente solicitando confirmar el usuario y contraseña del operador de caja.	
Operador de Caja	4	Si el paciente acude a cita médica, se debe seleccionar el icono en forma de reloj, para los servicios de gabinete se selecciona el icono de indicaciones, el sistema desplegará la pantalla con el nombre del médico y los pacientes programados con cita o en su defecto el número de solicitud de servicios con el nombre del paciente. Se selecciona el nombre del paciente, el operador de caja debe verificar que el cargo por la consulta o servicio indique que será facturado a la aseguradora. Posteriormente se debe ingresar a la pestaña "Deducibles y Descuentos", para seleccionarla "Justificación del Descuento" y capturar el porcentaje de descuento, el cual que puede variar desde 99.99% a 99.90%.	Formato de protocolo. Anexo 7
Operador de Caja	5	Solicitar al paciente la documentación para realizar el trámite para la facturación del protocolo.	
Operador de Caja	6	Aplicar la forma de pago crédito. Para efectos de facturación de protocolos y seguro popular los datos fiscales ya se encuentran cargados en el sistema por lo tanto solo se aplica el pago y se genera la factura, adjuntando la documentación que soporta el servicio subrogado o el beneficio de un protocolo.	
Operador de Caja	7	Se despliega pantalla "documento Electrónico" para corroborar datos.	

	PROCEDIMIENTO	
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	
	II.- Procedimiento para facturación directa (seguro popular y protocolos con descuento)	
		Hoja 4 de 5

Operador de Caja	8	Imprimir el juego de facturas correspondientes al pdf de CFDI (blanca: original para el paciente, rosa: para personal médico, paramédico o enfermería y amarillo: para adjuntar en la conciliación del cajero) se coloca sello de crédito.	Factura Anexo 8
TERMINA			

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS		
	II.- Procedimiento para facturación directa (seguro popular y protocolos con descuento)		Hoja 5 de 5

Diagrama de Flujo.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS			
	III. Procedimiento para facturación de cuentas paciente a particulares			Hoja 1 de 6

III. PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN DE CUENTAS PACIENTE A PARTICULARES

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS		
	III. Procedimiento para facturación de cuentas paciente a particulares		Hoja 2 de 6

Propósito. -

Definir el proceso para facturación de servicios de hospitalización y servicios ambulatorias que generan cuenta paciente.

Alcance. -

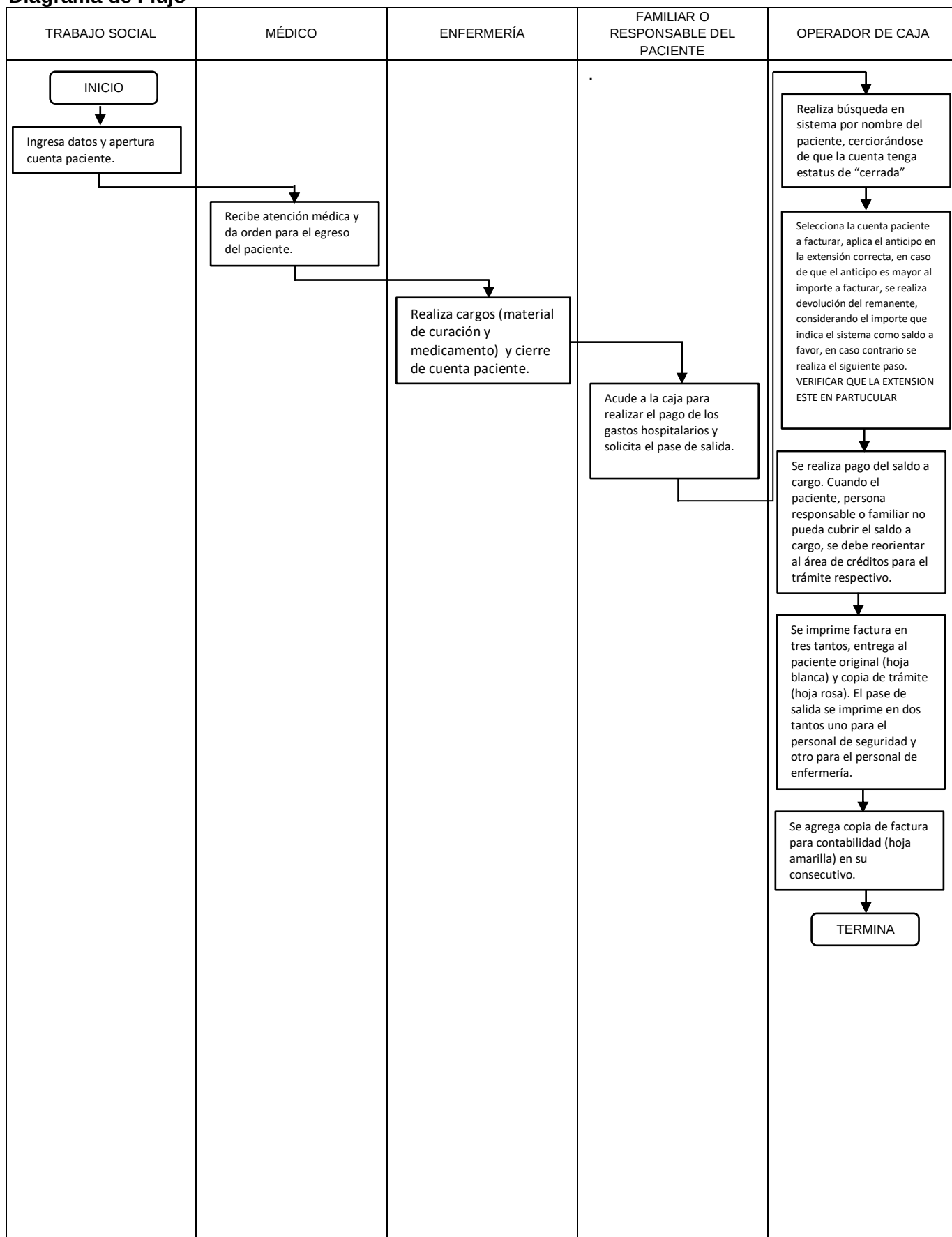
Aplica para el cobro a particulares por servicios de hospitalización, procedimientos quirúrgicos hospitalarios y ambulatorios por los que se apertura cuenta paciente.

	PROCEDIMIENTO
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
	III. Procedimiento para facturación de cuentas paciente a particulares Hoja 3 de 6

Descripción del procedimiento. -

Responsable	No. Actividad	Descripción de Actividades	Documento
Trabajo Social	1	Ingresar datos del paciente al sistema y generar apertura de cuenta paciente.	
Médico	2	Brindar la atención médica y ordenar egreso del paciente una vez que se encuentre estable o exista defunción.	Notificación de Egreso. Anexo 9
Enfermería	3	Realizar cargos (material de curación y medicamento) y genera cierre de cuenta paciente en el sistema.	
Familiar o Responsable del paciente	4	Acudirá caja para realizar el pago de los gastos hospitalarios generados por la atención médica y solicitar el pase de salida.	
Operador de Caja	5	Realizar búsqueda en sistema por nombre del paciente, cerciorándose de que la cuenta tenga estatus de "cerrada".	
Operador de Caja	6	Seleccionar la cuenta paciente a facturar, aplicar el anticipo en la extensión correcta, en caso de que el anticipo es mayor al importe a facturar, realizarla devolución del remanente (el efectivo se devuelve el mismo día, si es otra forma de pago se realiza trámite para devolución por cheque), considerando el importe que indica el sistema como saldo a favor, en caso contrario se realiza el siguiente paso. Es importante verificar que la extensión a facturar este relacionada al particular.	
Operador de Caja	7	Realizar pago del saldo a cargo. Cuando el paciente, persona responsable o familiar no pueda cubrir el saldo a cargo, se debe reorientar al área de créditos para el trámite respectivo.	Carta compromiso. Anexo 10
Operador de Caja	8	Imprimir la factura en tres tantos, entregar al paciente el original (hoja blanca) y copia (hoja rosa) para tramitar salida del paciente en el área de hospitalización correspondiente y hoja amarilla para archivo con el corte de caja. El pase de salida se imprime en dos tantos uno para el personal de seguridad y otro para el personal de enfermería.	Pase de salida Anexo 11
Operador de Caja	9	Agregar copia de factura (hoja amarilla) para el archivo de Recaudación en su consecutivo.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

Diagrama de Flujo



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS		
	III. Procedimiento para facturación de cuentas paciente a particulares		Hoja 5 de 6

ANEXOS.

CARTA COMPROMISO

	
CARTA COMPROMISO	
Cd. Victoria Tamaulipas a: 17/07/18	
C.P. ANABEL MARTÍNEZ NARVÁEZ SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS HRAEV "BICENTENARIO 2010" PRESENTE	
Por este conducto bajo protesta de decir verdad me dirijo a usted para manifestar mi compromiso de pago del paciente:	
_____ quien ha sido dado de alta el día de hoy	
Lo anterior en virtud de que no se cuenta con facturación electrónica de algunos cargos de su cuenta al momento de dar de alta al paciente mencionado.	
Atentamente:	
Nombre y firma del la persona responsable	
Numero de telde casa y celular: _____	
Copia de la credencial de electori de la persona que firma.	
Libramiento Guadalupe Victoria S/n Área de Pajaritos C.P.87087 Ciudad Victoria Tamaulipas Tel: (834) 153 61 00	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS		
	III. Procedimiento para facturación de cuentas paciente a particulares		Hoja 6 de 6

PASE DE SALIDA

		SECRETARIA DE SALUD HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CD. VICTORIA HOSPITAL BICENTENARIO 2010			
PASE DE SALIDA					
FECHA:	17/ju/2018	HORA:	17:18:44	FOLIO:	549509
PACIENTE:	RIOS PEREZ FAUSTINO	EDAD:	80	SALA:	ADULTOS
SERVICIO:	HOSPITALIZACION	CAMA:	225		
RESPONSABLE:	JORGE RIOS				
					
LIC. MEDRANO RESPONSABLE NOMBRE Y FIRMA		SELLO CAJAS			
ENFERMERIA					
		SECRETARIA DE SALUD HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CD. VICTORIA HOSPITAL BICENTENARIO 2010			
PASE DE SALIDA					
FECHA:	17/ju/2018	HORA:	17:18:44	FOLIO:	549509
PACIENTE:	RIOS PEREZ FAUSTINO	EDAD:	80	SALA:	ADULTOS
SERVICIO:	HOSPITALIZACION	CAMA:	225		
RESPONSABLE:	JORGE RIOS				
					
LIC. MEDRANO RESPONSABLE NOMBRE Y FIRMA		SELLO CAJAS			
SEGURIDAD					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS		
	IV. Procedimiento de facturación de cuentas paciente a aseguradoras		Hoja 1 de 5

IV. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN DE CUENTAS PACIENTE A ASEGURADORAS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS		
	IV. Procedimiento de facturación de cuentas paciente a aseguradoras		Hoja 2 de 5

Propósito. -

Definir el proceso para facturación de servicios de hospitalización y servicios ambulatorias que generan cuenta paciente a aseguradoras.

Alcance. -

Aplica para el cobro a pacientes con aseguradora, por servicios de hospitalización, procedimientos quirúrgicos hospitalarios y ambulatorios por los que se apertura cuenta paciente.

 	PROCEDIMIENTO	
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	
	IV. Procedimiento de facturación de cuentas paciente a aseguradoras	

Hoja 3 de 5

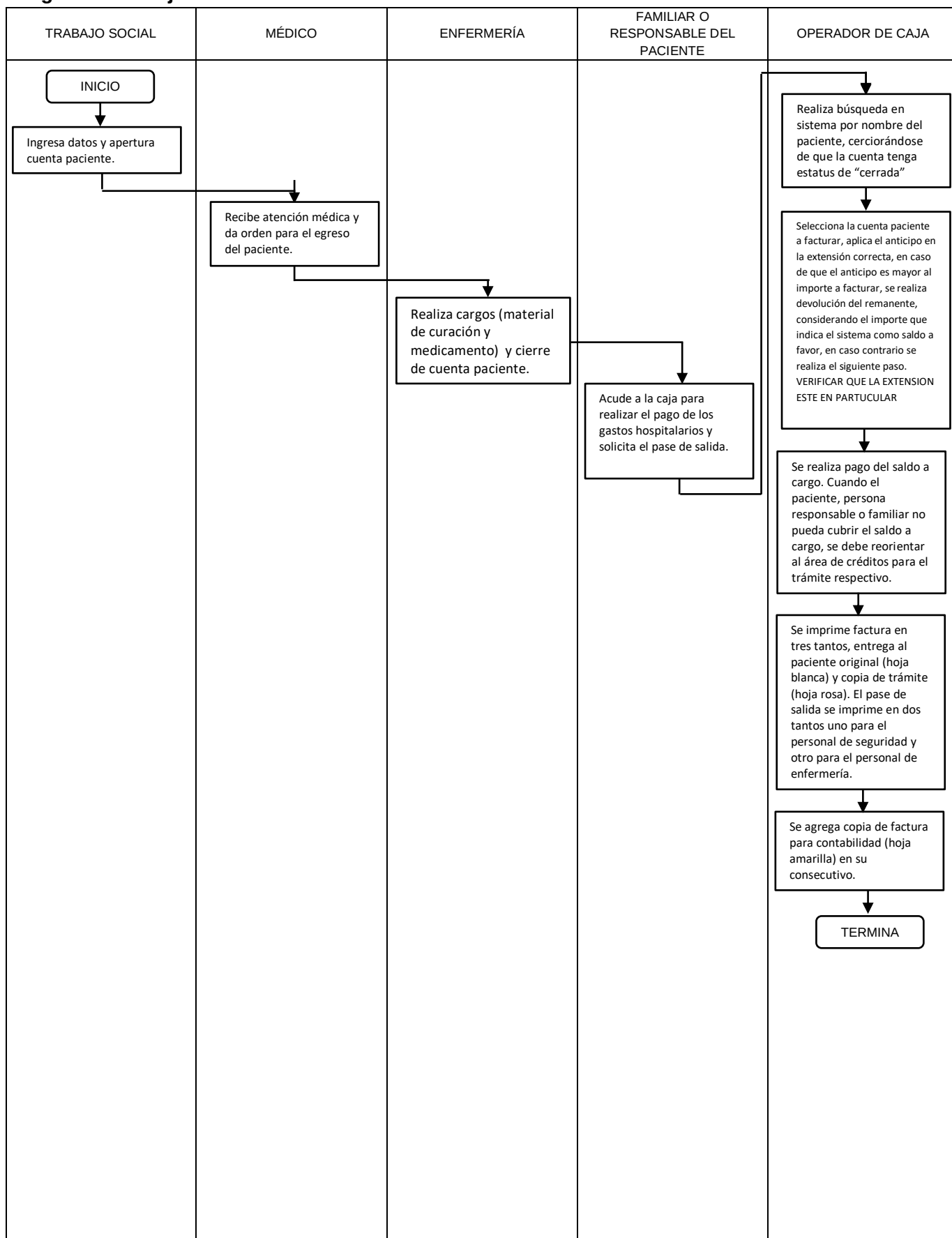
Descripción del procedimiento. -

Responsable	No. Actividad	Descripción de Actividades	Documento
Trabajo Social	1	Ingresar datos del paciente al sistema, relacionando la aseguradora que le corresponda, considerando los documento que soportan la subrogación de servicios y aperturar la cuenta paciente.	
Médico	2	Brindar la atención médica y ordenar egreso del paciente una vez que se encuentre estable o exista defunción.	Notificación de Egreso Anexo 9
Enfermería	3	Realizar cargos (material de curación y medicamento) y genera cierre de cuenta paciente en el sistema.	
Familiar o responsable del paciente	4	Acudir a caja para realizar el pago de los gastos hospitalarios generados por la atención médica y solicitar el pase de salida.	
Operador de Caja	5	Realizar búsqueda en sistema por nombre del paciente, cerciorándose de que la cuenta tenga estatus de "cerrada".	
Operador de Caja	6	Seleccionar la cuenta paciente a facturar, cambiar de extensión los cargos, corroborando que la documentación corresponda a la aseguradora asignada. Verificar que ampare los días de hospitalización y el procedimiento realizado.	
Operador de Caja	7	Aplicar forma de pago "Crédito" a la Aseguradora. En caso que el subrogado no cubra todos los servicios cargados en la cuenta paciente, facturar los cargos al particular. Cuando el paciente no pueda cubrir el pago de los cargos no incluidos en el subrogado, se debe redirigir a los familiares al área de Dirección de Finanzas para gestionar crédito a particular.	
Operador de Caja	8	Imprimir factura en tres tantos, entrega al paciente original (hoja blanca) y copia de trámite (hoja rosa) para el área de hospitalización correspondiente y hoja amarilla para el corte de caja. Se pide al familiar del paciente firmar la factura blanca y en el formato de subrogación agregar nombre, firma, dirección y teléfono de quien realiza el trámite. El pase de salida se imprime en dos tantos uno para el personal de seguridad y otro para el personal de enfermería. Se imprime estado de cuenta detallado y se anexa a factura blanca.	

	PROCEDIMIENTO		
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS		
	IV. Procedimiento de facturación de cuentas paciente a aseguradoras		
	Hoja 4 de 5		

Operador de Caja	9	Agregar copia de factura (hoja amarilla) para el archivo de Recaudación en su consecutivo como respaldo del corte de caja.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

Diagrama de Flujo. -



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS		
	V. Procedimiento para recepción anticipos a cuenta paciente		Hoja 1 de 5

V. PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN ANTICIPOS A CUENTA PACIENTE

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS		
	V. Procedimiento para recepción anticipos a cuenta paciente		Hoja 2 de 5

Propósito. -

Definir el proceso para la recepción de anticipos de cuenta paciente.

Alcance. -

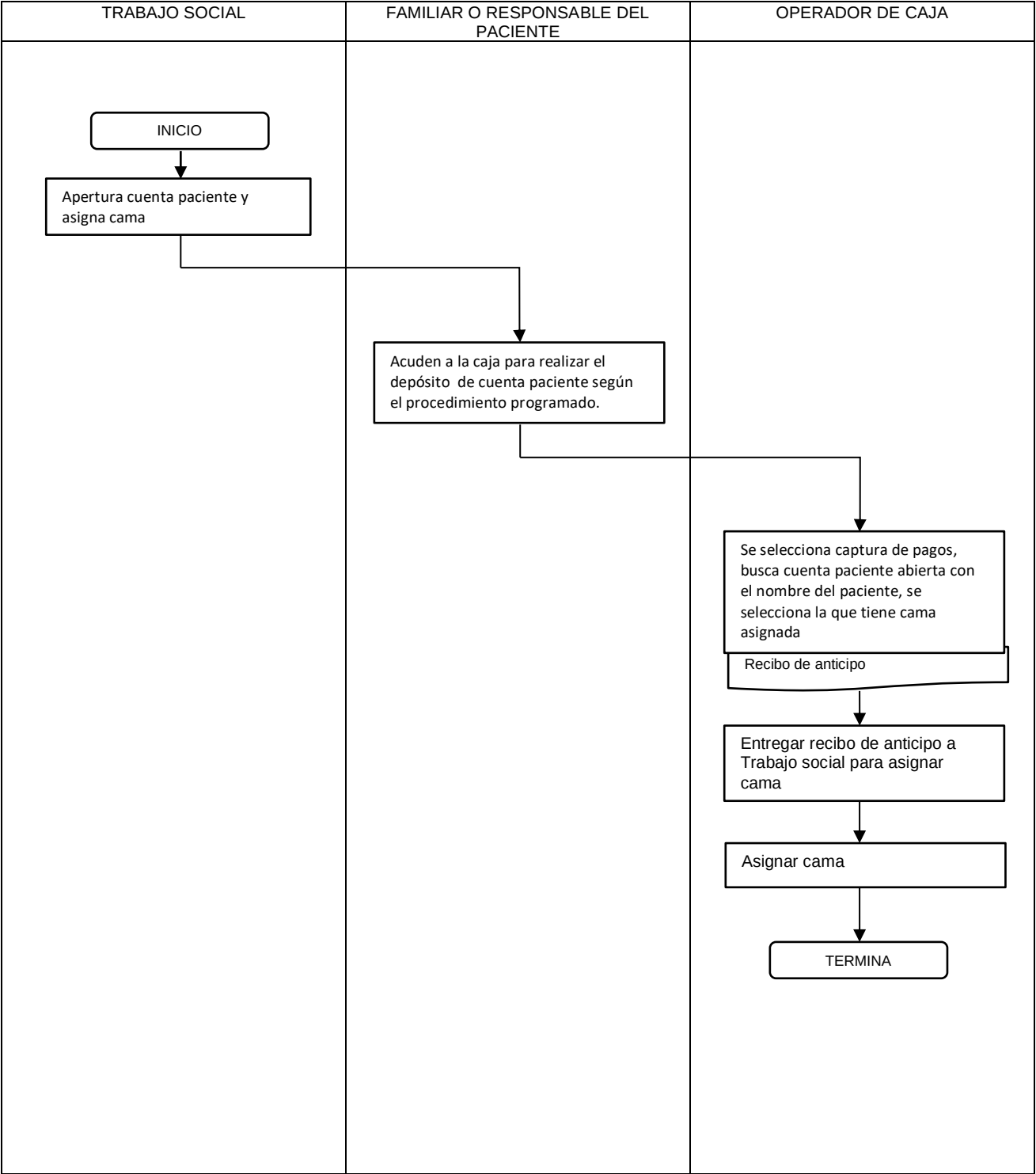
Aplica para los pacientes particulares programados por procedimientos quirúrgicos o ambulatorios, y por los cuales se tiene establecido solicitar un anticipo antes de su ingreso, así como para pacientes que requieran servicios de hospitalización con fines de observación.

	PROCEDIMIENTO	
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	
	V. Procedimiento para recepción anticipos a cuenta paciente	Hoja 3 de 5

Descripción del procedimiento. -

Responsable	No. Actividad	Descripción de Actividades	Documento
Trabajo Social	1	Aperturar cuenta paciente y asignar cama.	
Familiar o Responsable del Paciente	2	Acudir al área de caja para realizar el pago del anticipo.	
Operador de Caja	3	Se selecciona captura de pagos, busca cuenta paciente abierta con el nombre del paciente y capturar el importe de anticipo según la forma de pago. Imprimir comprobante de anticipo en dos tantos (original a paciente para tramite en trabajo social en proceso de asignación de cama) y copia (para archivo en contabilidad). El recibo de pago debe contener firma del familiar o responsable.	Recibo de anticipo. Anexo 12
Familiar o Responsable del Paciente	4	Entregar recibo de anticipo a Trabajo social para asignar cama.	
Trabajo social	5	Asignar cama.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

Diagrama de Flujo.



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS			
	V. Procedimiento para recepción anticipos a cuenta paciente			Hoja 5 de 5

ANEXOS.

RECIBO DE ANTICIPO

		HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CIUDAD VICTORIA BICENTENARIO 2010 Libramiento Guadalupe Victoria S/N Área Pajoncillos C.P. 87087 Cd. Victoria, Tamaulipas			
		Teléfono : (83-4) 1636 100			
RECIBO DE ANTICIPO					
PACIENTE:			FOLIO		
FORMA DE PAGO			MONTO		
POR CONCEPTO DE:					

IMPORTE CON LETRA			FECHA		
NOMBRE Y FIRMA DEL CAJERO					
DATOS DE FACTURACION Nombre/Razon Social: _____ Direccion: _____ RFC: _____ C.P. _____					
NOTA: UNA VEZ FACTURADO CON ESTOS DATOS NO HABRA REFACTURACION					
					
Se le informa que las personas responsables del paciente tendrán que estar al pendiente del Estado de Cuenta y realizar los abonos diarios necesarios para tener la cuenta al corriente.					
HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA					
FIRMA DE ENTERADO NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS		
	VI. Devolución de pagos y cancelación de facturas por concepto de consultas, servicios de gabinete		Hoja 1 de 5

VI. DEVOLUCIÓN DE PAGOS Y CANCELACIÓN DE FACTURAS POR CONCEPTO DE CONSULTAS, SERVICIOS DE GABINETE

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS		
	VI. Devolución de pagos y cancelación de facturas por concepto de consultas, servicios de gabinete		Hoja 2 de 5

Propósito

Definir el proceso para la cancelación de facturas y devolución de pagos de servicios de consulta y gabinete.

Alcance

Aplica en servicios de gabinete cancelados que se encuentren en el sistema en estatus de solicitados o consultas médicas no ejecutadas.

	PROCEDIMIENTO
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
	VI. Devolución de pagos y cancelación de facturas por concepto de consultas, servicios de gabinete

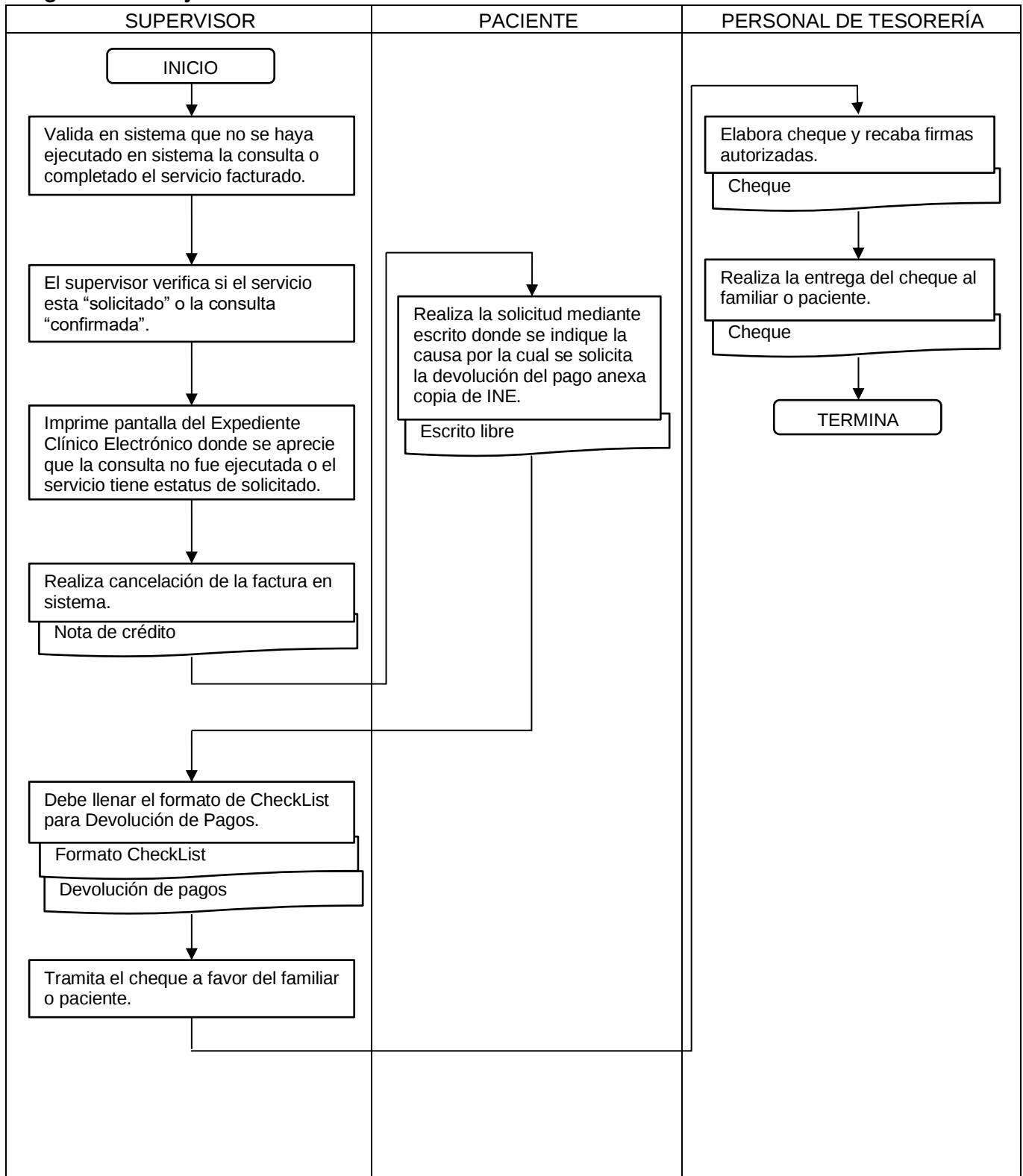
Hoja 3 de 5

Descripción del procedimiento.

Responsable	No. Actividad	Descripción de Actividades	Documento o Anexo
Supervisor	1	Validar en sistema que el servicio o consulta por la cual se está solicitando la cancelación de factura, no se haya ejecutado o completado en sistema.	
Supervisor	2	Corroborar la nota del médico, así como la firma.	
Supervisor	3	Imprimir pantalla del Expediente Clínico Electrónico donde se aprecie que la consulta no fue ejecutada o el servicio tiene estatus de solicitado.	
Supervisor	4	Realizar cancelación de la factura en sistema.	Nota de Crédito Anexo 13
Paciente	5	Solicitar mediante escrito donde se indique la causa por la cual se solicita la devolución del pago se anexa coipa de identificación oficial.	Escrito libre
Supervisor	6	Llenar el formato de CheckList para Devolución de Pagos	Formato de CheckList Devolución de pagos Anexo 14
Supervisor	7	Tramita el cheque a favor del familiar o paciente.	
Personal de tesorería	8	Elaborar cheque y recabar firmas autorizadas.	Cheque Anexo 15
Personal de tesorería	9	Entregar cheque al familiar o paciente	Cheque Anexo 15
TERMINA PROCEDIMIENTO			

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS		
	VI. Devolución de pagos y cancelación de facturas por concepto de consultas, servicios de gabinete		Hoja 4 de 5

Diagrama de Flujo.



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS			
	VI. Devolución de pagos y cancelación de facturas por concepto de consultas, servicios de gabinete			Hoja 5 de 5

ANEXOS

RECIBO DE DEVOLUCIONES

CD. VICTORIA, TAMPS. A ____ DE ____ DEL 2018	
CP. VICTOR MANUEL GONZALEZ SALUM DIRECTOR DE ADMINISTRACION Y FINANZAS DEL HRAEV PRESENTE.	
AT'N. C.P. ANABEL MARTINEZ NARVAEZ SUBDIRECTORA DE RECURSOS FINANCIEROS	
POR MEDIO DEL PRESENTE LE SOLICITO LA DEVOLUCIÓN POR LA CANTIDAD DE \$ _____.	
POR MOTIVO DE _____	
PACIENTE _____	
NUMERO DE TELEFONO (CASA): _____	☐ ESCRITO DE DEVOLUCION ☐ FACTURA ORIGINAL (SOLO EN SERVICIOS) ☐ ESTADO DE CUENTA (SOLO EN CUENTAS PACIENTE) ☐ DE DEL SOLICITANTE
NUMERO DE TELEFONO (CELULAR): _____	
_____ NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE	_____ SELLO, NOMBRE Y FIRMA DEL CAJERO QUE RECIBE

CONTRARECIBO	
CANTIDAD A DEVOLVER: _____	
NOMBRE DEL PACIENTE: _____	
FECHA DE SOLICITUD: _____	
_____ NOMBRE Y FIRMA DEL CAJERO QUE RECIBE	Usted puede llamar para preguntar por su cheque dentro de los 8 y 10 días hábiles a partir de la fecha de recepción de trámite de devolución al tel. 153-61-00 ext. 1411 en un horario de 9:00 a 15:00 hrs.

REQUISITOS PARA SOLICITUD DE DEVOLUCION

PARA SERVICIOS:

- ESCRITO PETICION DE DEVOLUCION
- COPIA DEL IFE
- NUMEROS DE TELEFONO
- FACTURA ORIGINAL
- FACTURA ROSA

PARA CUENTAS PACIENTE:

- ESCRITO PETICION DE DEVOLUCION
- COPIA DEL IFE
- NUMEROS DE TELEFONOS
- COPIA DE LA FACTURA ORIGINAL
- ESTADO DE CUENTA (SIN DETALLE)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS		
	VII .Devolución de pagos y cancelación de facturas por cargos improcedentes en cuentas paciente.		Hoja 1 de 5

VII. DEVOLUCIÓN DE PAGOS Y CANCELACIÓN DE FACTURAS POR CARGOS IMPROCEDENTES EN CUENTAS PACIENTE

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS		
	VII .Devolución de pagos y cancelación de facturas por cargos improcedentes en cuentas paciente.		Hoja 2 de 5

Propósito

Definir el proceso para la cancelación de facturas y devolución de pagos por cargos improcedentes en cuentas paciente.

Alcance

Aplica en caso de que se identifiquen cargos de insumos o servicios duplicados en cuentas paciente.

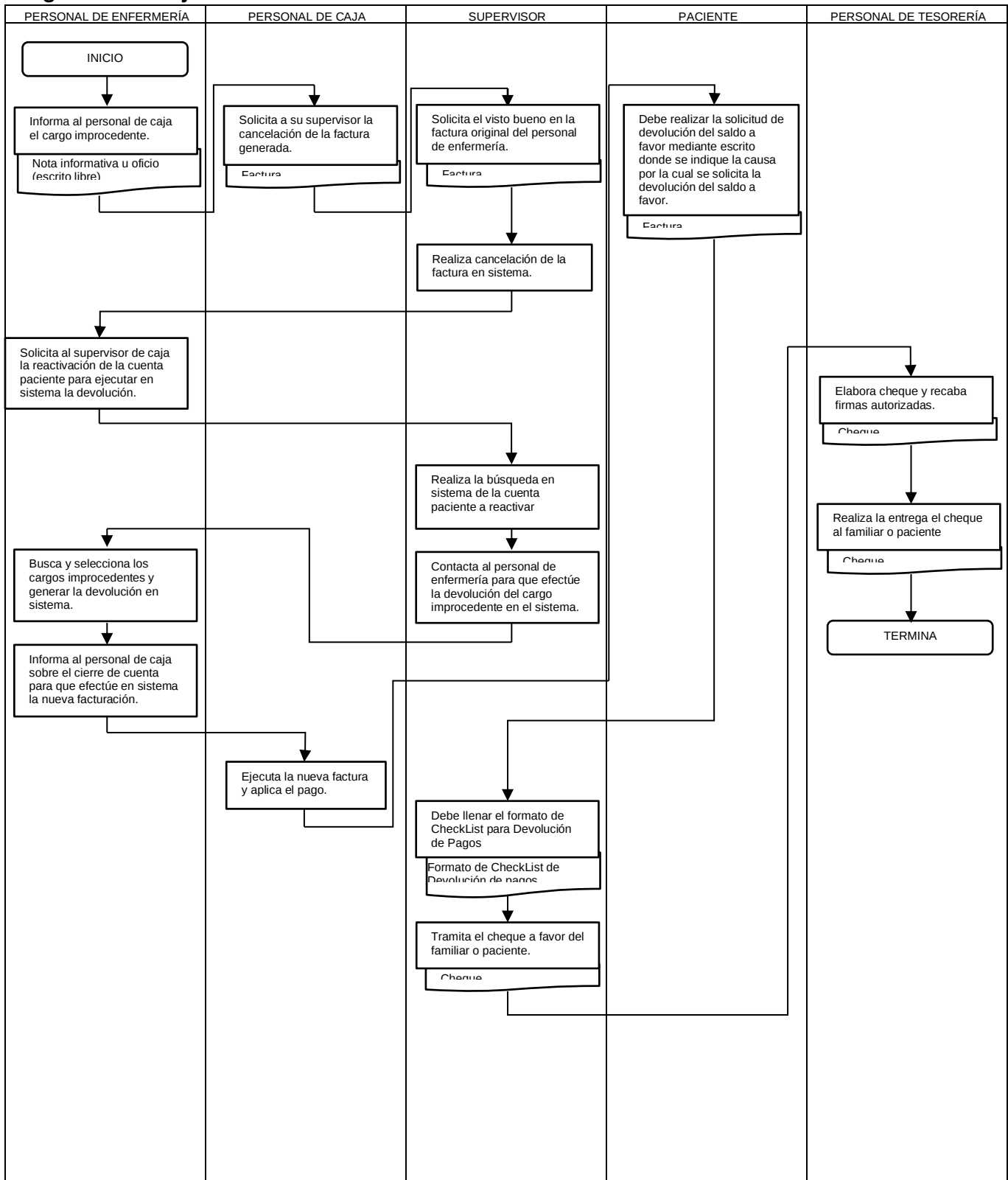
	PROCEDIMIENTO
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
	VII .Devolución de pagos y cancelación de facturas por cargos improcedentes en cuentas paciente.

Hoja 3 de 5

Descripción del procedimiento.

Responsable	No. Actividad	Descripción de Actividades	Documento o Anexo
Personal de enfermería	1	Informar al personal de caja el cargo improcedente.	Nota informativa u oficio (escrito libre)
Personal de caja	2	Solicitar a su supervisor la cancelación de la factura generada.	Factura Anexo 8
Supervisor	3	Solicitar el visto bueno en la factura original del personal de enfermería.	Factura Anexo 8
Supervisor	4	Realizar cancelación de la factura en sistema.	
Personal de enfermería	5	Solicitar al supervisor de caja la reactivación de la cuenta paciente para ejecutar en sistema la devolución.	
Supervisor	6	Realizar la búsqueda en sistema de la cuenta paciente a reactivar.	
Supervisor	7	Contactar al personal de enfermería para que efectúe la devolución del cargo improcedente en el sistema.	
Personal de enfermería	8	Buscar y seleccionar los cargos improcedentes y generar la devolución en sistema. Una vez concluida la devolución es necesario el cierre de cuenta paciente.	
Personal de enfermería	9	Informar al personal de caja sobre el cierre de cuenta para que efectúe en sistema la nueva facturación.	
Personal de caja	10	Generar la nueva factura y aplicar el pago.	
Paciente	11	Realizar la solicitud de devolución del saldo a favor mediante escrito donde se indique la causa por la cual se solicita la devolución del saldo a favor.	Escrito libre.
Supervisor	12	Llenar el formato de CheckList para Devolución de Pagos	Formato de CheckList de Devolución de pagos Anexo 14
Supervisor	13	Tramitar el cheque a favor del familiar o paciente.	Cheque
Personal de tesorería	14	Elaborar cheque y recabar firmas autorizadas.	Cheque
Personal de tesorería	15	Realizar la entrega el cheque al familiar o paciente	Cheque
TERMINA			

Diagrama de Flujo.



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS		
	VII .Devolución de pagos y cancelación de facturas por cargos improcedentes en cuentas paciente.		Hoja 5 de 5

ANEXOS.

RECIBO DE DEVOLUCIONES

CD. VICTORIA, TAMPS. A ____ DE ____ DEL 2018	
CP. VICTOR MANUEL GONZALEZ SALUM DIRECTOR DE ADMINISTRACION Y FINANZAS DEL HRAEV PRESENTE.	AT'N. C.P. ANABEL MARTINEZ NARVAEZ SUBDIRECTORA DE RECURSOS FINANCIEROS
POR MEDIO DEL PRESENTE LE SOLICITO LA DEVOLUCIÓN POR LA CANTIDAD DE \$ ____ POR MOTIVO DE _____ _____	
PACIENTE _____ NUMERO DE TELEFONO (CASA): _____ NUMERO DE TELEFONO (CELULAR): _____	
☐ ESCRITO DE DEVOLUCION ☐ FACTURA ORIGINAL (SOLO EN SERVICIOS) ☐ ESTADO DE CUENTA (SOLO EN CUENTAS PACIENTE) ☒ DEL SOLICITANTE	
_____ NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE	_____ SELLO, NOMBRE Y FIRMA DEL CAJERO QUE RECIBE

CONTRARECIBO	
CANTIDAD A DEVOLVER: _____ NOMBRE DEL PACIENTE: _____ FECHA DE SOLICITUD: _____ _____ NOMBRE Y FIRMA DEL CAJERO QUE RECIBE	Usted puede llamar para preguntar por su cheque dentro de los 8 y 10 días hábiles a partir de la fecha de recepción de trámite de devolución al tel. 153-61-00 ext. 1411 en un horario de 9:00 a 15:00 hrs.

REQUISITOS PARA SOLICITUD DE DEVOLUCION

PARA SERVICIOS:

- ESCRITO PETICION DE DEVOLUCION
- COPIA DEL IFE
- NUMEROS DE TELEFONO
- FACTURA ORIGINAL
- FACTURA ROSA

PARA CUENTAS PACIENTE:

- ESCRITO PETICION DE DEVOLUCION
- COPIA DEL IFE
- NUMEROS DE TELEFONOS
- COPIA DE LA FACTURA ORIGINAL
- ESTADO DE CUENTA (SIN DETALLE)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS			
	VIII. Corte de Caja			Hoja 1 de 6

VIII. CORTE DE CAJA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS			
	VIII. Corte de Caja			Hoja 2 de 6

Propósito

Describir en forma detallada los procedimientos para realizar el corte de caja, con la finalidad de prevenir fraudes y malversaciones de los recursos recaudados en el área de caja.

Alcance

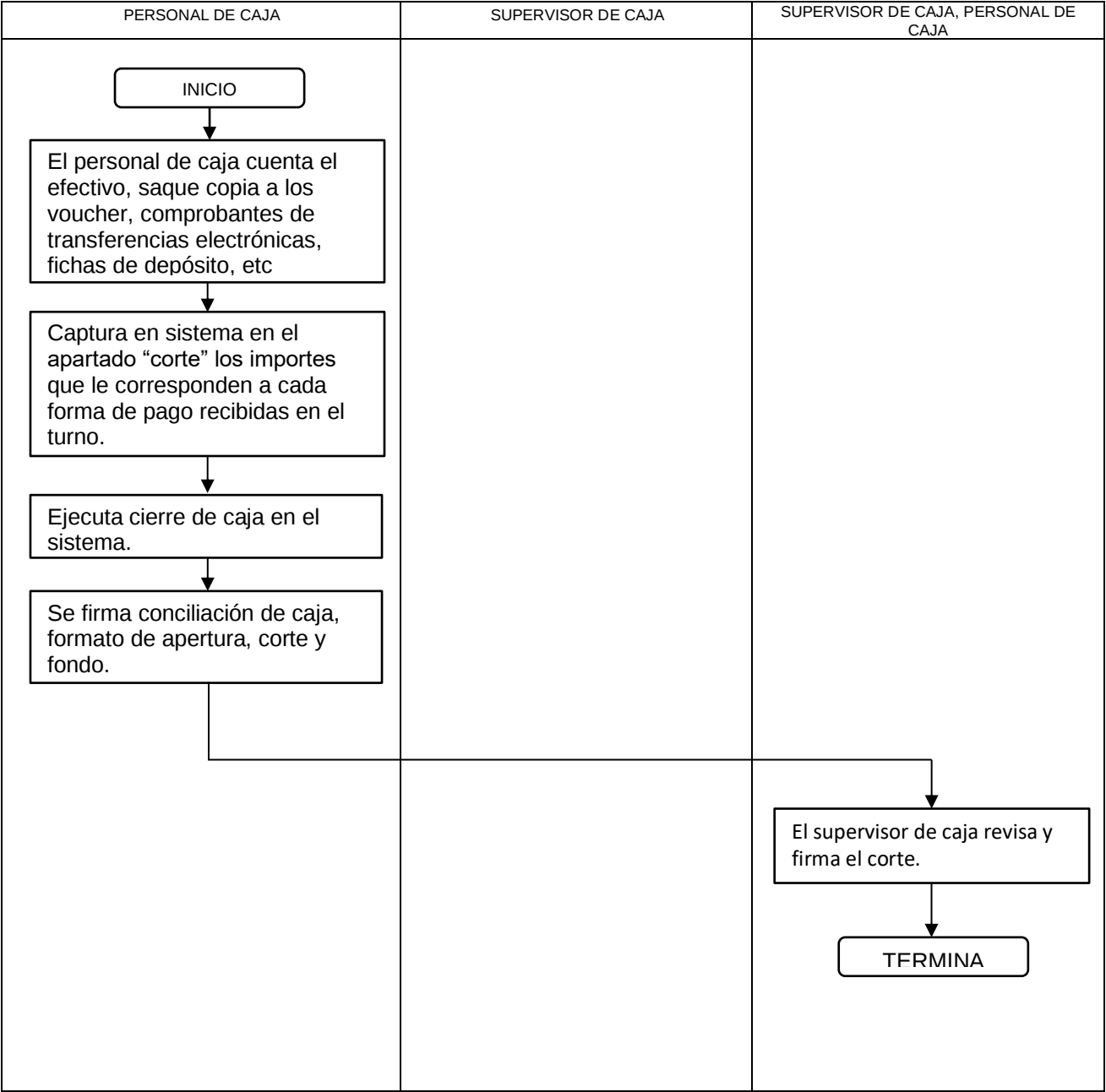
Aplica a personal de caja y supervisores de caja.

	PROCEDIMIENTO	
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	
	VIII. Corte de Caja	Hoja 3 de 6

Descripción del procedimiento.

Responsable	No. Actividad	Descripción de Actividades	Documento o Anexo
Personal de caja	1	Contar el efectivo, sacar copia de los Boucher impresos por los pagos en tarjeta de crédito y débito, ordenar los comprobantes por pagos con transferencias electrónicas, fichas de depósito, etc.	
Personal de caja	2	Ingresar al sistema al proceso de corte de caja y capturar los importes que le corresponden a cada forma de pago recibidas en el turno.	
Personal de caja	3	Ejecutar cierre de caja en el sistema.	
Personal de caja	4	Firmar conciliación de caja, formato de apertura, corte y fondo.	
Supervisor de caja	5	Revisar y firmar el corte de caja.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

Diagrama de Flujo.



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS		
	VIII. Corte de Caja		Hoja 5 de 6

VI.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	No aplica

VII.- REGISTROS

Registro	Tiempo de Conservación	Responsable de Conservarlo	Código de Registro o Identificación Única
Cheque		Subdirección de Recursos Financieros	No Aplica
Check List		Subdirección de Recursos Financieros	No Aplica
Oficio		Subdirección de Recursos Financieros	No Aplica
Factura		Subdirección de Recursos Financieros	No Aplica
Pase Salida del Paciente		Subdirección de Recursos Financieros	No Aplica

VIII.- GLOSARIO

- **Pase de salida:** Formato que permite controlar el egreso de los pacientes, el cual es entregado al familiar o persona responsable toda vez que se haya realizado el trámite de pago en caja.
- **Formato de apertura:** Proceso con el cual se controlan las operaciones que realiza el operador de caja en su turno.
- **Cuenta paciente:** Folio que permite registrar los cargos por suministros o servicios aplicados durante su estancia en el hospital. Este folio es creado por cada evento de hospitalización.
- **Formato de corte:** Formato que permite identificar los montos de las diversas formas de pago recaudadas durante el turno.
- **Conciliación de caja:** Reporte impreso por el sistema que muestra las operaciones ejecutadas por los operadores de caja en su turno.
- **Cargo improcedente:** Cargo duplicado en cuenta de paciente el cual puede ser por cantidad de insumos incorrecta o servicios duplicados.
- **PX:** Paciente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS			
	VIII. Corte de Caja			Hoja 6 de 6

IX.- CAMBIOS EN ESTA VERSIÓN

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
No Aplica	No Aplica	No Aplica

X.- ANEXOS