

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 1

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIÓN

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 2

I. INTRODUCCION. -

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 Recaudación” 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 3

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. ALCANCE. -

A nivel interno el procedimiento es aplicable al personal de Caja que opera y emite la factura para otorgar los servicios.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a los pacientes con y sin derechohabiencia que requieran la prestación del servicio.

IV. FUNDAMENTO LEGAL. -

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
- Ley de Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
- Ley General de Salud
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos

V. PROCEDIMIENTOS. -

- Procedimiento para facturación con gratuidad por citas médicas, servicios de laboratorio e imagen prestados en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria “Bicentenario 2010”.
- Procedimiento para facturación con gratuidad por servicios hospitalarios y ambulatorios prestados en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria “Bicentenario 2010”.
- Procedimiento para facturación a Instituciones del Convenio de Coordinación para el Intercambio de Servicios, Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Tamaulipas y Municipio de Victoria

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 4

- Procedimiento para facturación a pacientes con Derechohabiencia por citas médicas, servicios de laboratorio e imagen prestados en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria “Bicentenario 2010”.
- Procedimiento para facturación a pacientes con derechohabiencia por servicios hospitalarios y ambulatorios prestados en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria “Bicentenario 2010”.
- Procedimiento para facturación de Servicios de Salud Gamma S.A. de C.V.
- Procedimiento para el envío al área de cobranza de las facturas emitidas en el área de caja para la gestión de cobro a instituciones y particulares.

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 5

- 1. PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN CON GRATUIDAD POR CITAS MÉDICAS, SERVICIOS DE LABORATORIO E IMAGEN PRESTADOS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CIUDAD VICTORIA “BICENTENARIO 2010”.**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 6

1. PROPOSITO

1.1 Definir el proceso para facturar gratuidad en Citas Médicas, servicios de Laboratorio e Imagen a pacientes que no cuentan con derechohabiencia a través del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) y el Acuerdo por el que el Consejo de Salubridad General reconoce la pandemia de enfermedad por el Virus de SARS-CoV2 (COVID-19) en México.

2. ALCANCE

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable al personal de Caja que opera y emite la factura para otorgar los servicios.

2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable a los pacientes sin derechohabiencia que requieran la prestación del servicio en el Hospital.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS.

3.1 Criterios de Operación del Programa de Atención a la Salud y Medicamentos Gratuitos para la Población sin Seguridad Social Laboral para el ejercicio fiscal 2021

3.2 Acuerdo por el que se declara como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 7

4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

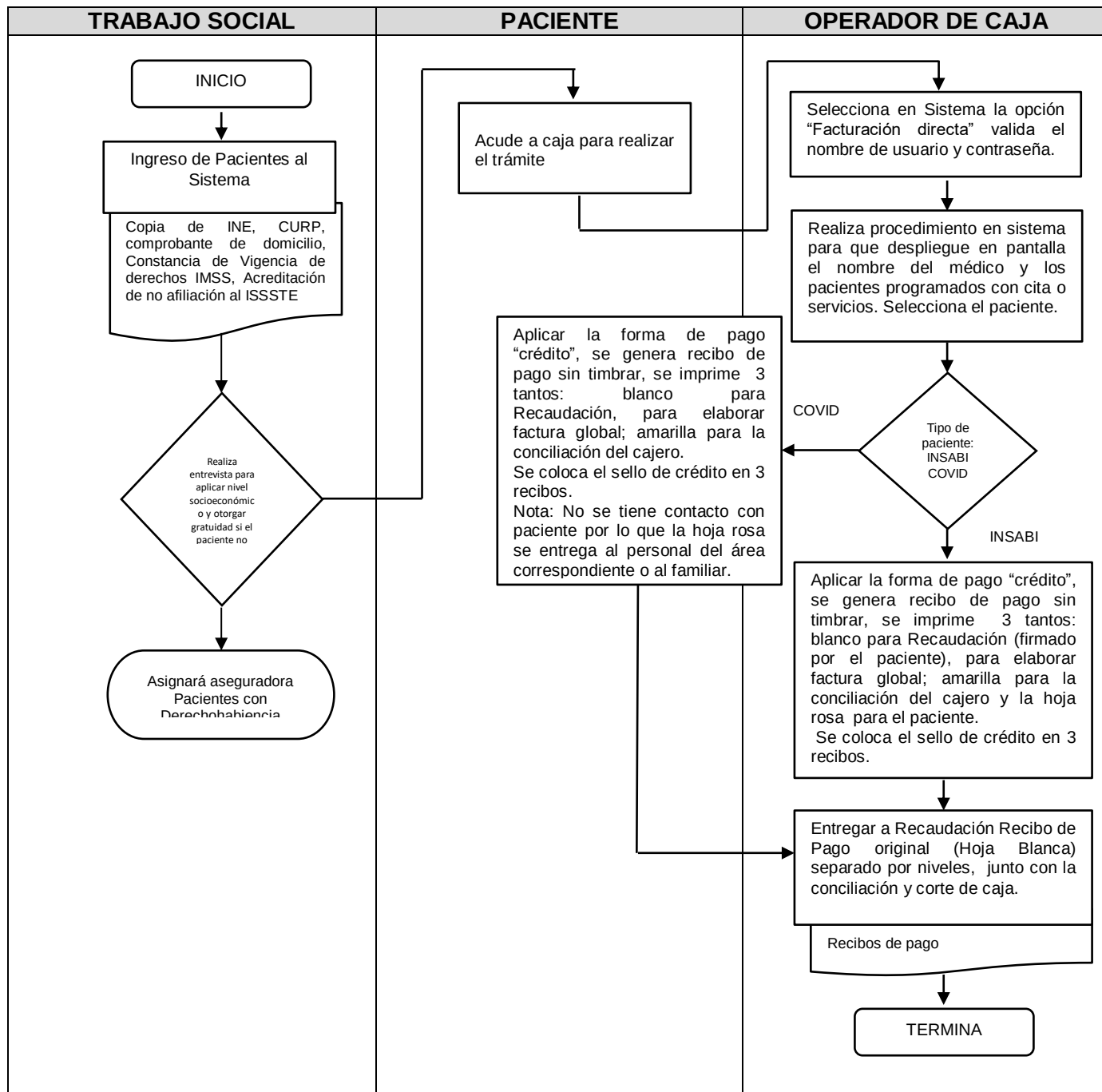
Responsable	No. Actividad	Descripción de Actividades	Documento
Trabajo Social	1	Ingreso de Pacientes al Sistema: el área de Trabajo Social ingresará a los pacientes de primera vez al Sistema MedSys, le solicitará documentación, realizará una entrevista, en el caso de que el paciente no cuente con derechohabiencia, se asignará el nivel Socioeconómico para otorgar gratuidad y firmará la Carta Manifiesto bajo Protesta decir la verdad. Pacientes Subsecuentes: Realiza entrevista, actualiza datos y verifica que el paciente no cuente con derechohabiencia para asignar nivel socioeconómico y otorgar gratuidad. En caso de ser un paciente COVID, asignar la aseguradora COVID-19.	Copia de INE, CURP, comprobante de domicilio, Constancia de Vigencia de derechos IMSS, Acreditación de no afiliación al ISSSTE.
Trabajo Social	2	En el caso de Citas Médicas, Servicio de Imagen y/o laboratorio, deberá agendar la cita en el Sistema o subir el servicio. Es necesario que la cita agendada se encuentre confirmada para que pueda ser visible en el proceso de facturación directa del sistema.	
Paciente	3	Acudir al área de cajas para realizar el trámite de facturación.	
Operador de Caja	4	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	5	El sistema mostrará la pantalla con el nombre del médico y los pacientes programados con cita, o en el caso de servicios el número de solicitud con el nombre del paciente. Selecciona el nombre del paciente verificando que el total a facturar	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS			Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION			Hoja: 8

		aparezca en centavos. En caso de ser paciente COVID facturar en la pestaña aseguradora.	
Operador de Caja	6	El operador de caja identifica si el paciente es INSABI: 5. Generar recibo de pago sin timbrar. 6. Forma de pago a crédito. 7. Imprimir 3 tantos del recibo / blanco para Recaudación, para elaborar factura global; amarilla para la conciliación del cajero y la hoja rosa para el paciente. 8. Sello de crédito en 3 recibos. 9. Solicita la firma del paciente en la Hoja blanca para el área de Recaudación. Si es paciente con aseguradora COVID: 10. Generar recibos de pago sin timbrar. 11. Forma de pago a crédito. 12. Imprimir 3 tantos del recibo; hoja blanca para Recaudación para elaborar factura global, el recibo amarillo para la Conciliación del cajero, y la hoja rosa se entrega al personal del área correspondiente o al familiar. 13. Sello de crédito en 3 recibos.	
Operador de Caja	8	Entregar a Recaudación Recibos de Pago originales (Hoja Blanca separado por niveles para realizar factura global), junto con la conciliación y corte de caja.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 9

5. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 10

2. **PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN CON GRATUIDAD POR SERVICIOS HOSPITALARIOS Y AMBULATORIOS PRESTADOS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CIUDAD VICTORIA “BICENTENARIO 2010”.**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 11

1. PROPOSITO

1.1 Definir el proceso para facturar gratuidad en servicios de hospitalización y ambulatorios a pacientes que no cuentan con derechohabiencia a través del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) y el Acuerdo por el que el Consejo de Salubridad General reconoce la pandemia de enfermedad por el Virus de SARS-CoV2 (COVID-19) en México.

2. ALCANCE

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable al personal de Caja que opera y emite la factura para otorgar los servicios.

2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable a los pacientes sin derechohabiencia que requieran la prestación del servicio en el Hospital.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS.

3.1 Criterios de Operación del Programa de Atención a la Salud y Medicamentos Gratuitos para la Población sin Seguridad Social Laboral para el ejercicio fiscal 2021

3.2 Acuerdo por el que se declara como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 12

4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

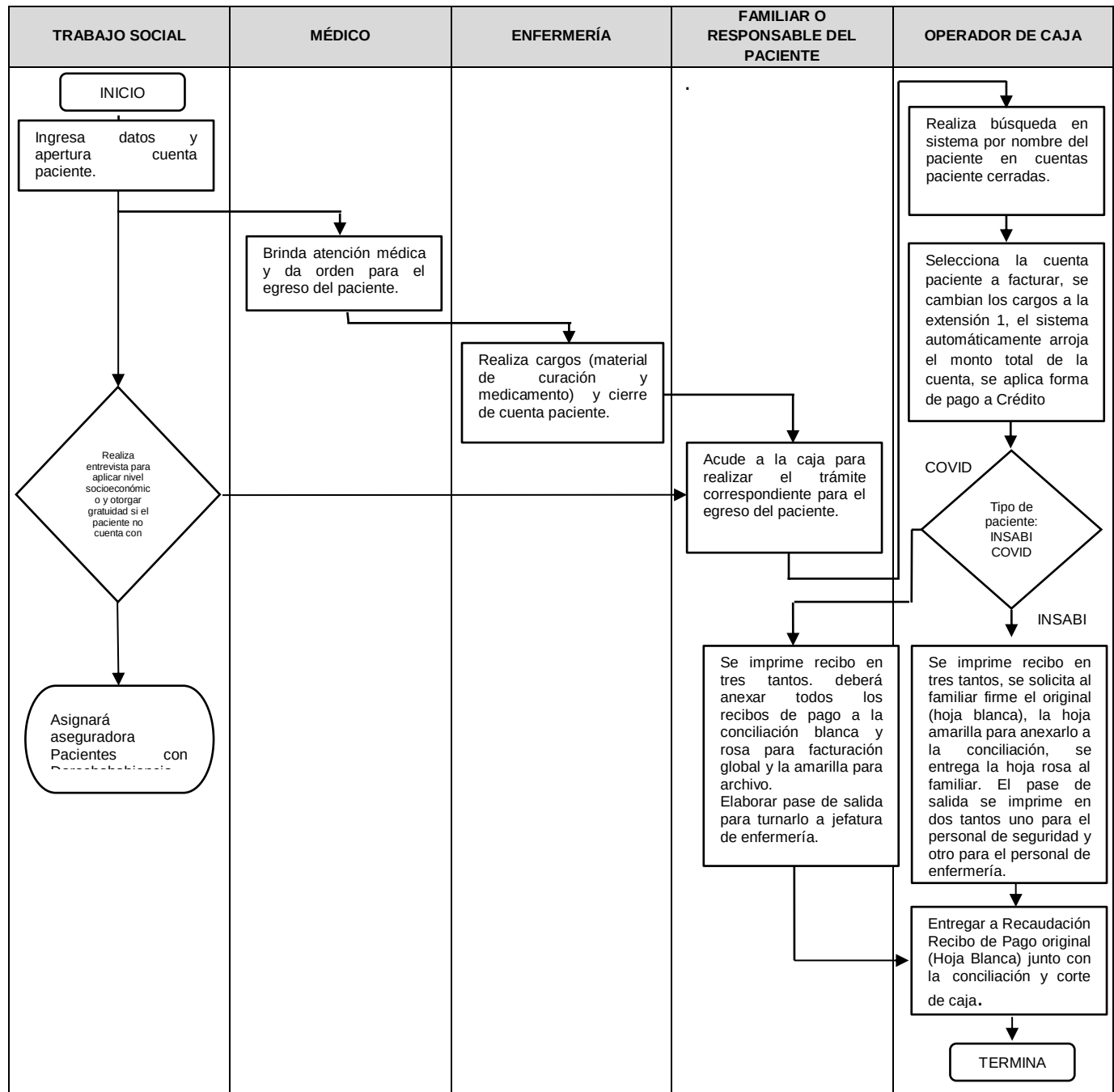
Responsable	No. Actividad	Descripción de Actividades	Documento
Trabajo Social	1	Ingreso de Pacientes al Sistema: el área de Trabajo Social ingresará a los pacientes de primera vez al Sistema MedSyS y abrirá cuenta paciente. Pacientes subsecuentes actualizará los datos registrados en el sistema y abrirá cuenta paciente.	
Personal Médico	2	Brindar la atención médica y ordenar egreso del paciente una vez que se encuentre estable o exista defunción.	
Trabajo Social	3	Se realiza una entrevista con el familiar, en el caso de que el paciente no cuente con derechohabencia se solicitará al familiar la documentación y asignarle nivel Socioeconómico para otorgar gratuidad. En caso de ser un paciente COVID, asignar la aseguradora COVID-19.	Copia de INE, CURP, comprobante de domicilio, Constancia de Vigencia de derechos IMSS, Acreditación de no afiliación al ISSSTE.
Personal de Enfermería	4	Deberá subir los cargos por los insumos utilizados durante la Hospitalización y cerrar la cuenta paciente.	
Familiar	5	Deberá acudir a la caja a realizar el trámite por los servicios generados durante la hospitalización.	
Operador de Caja	6	Seleccionar en el Sistema la opción "Facturación por Extensión", el sistema muestra una ventana emergente solicitando confirmar el usuario y contraseña del operador de caja, una vez validado deberá ingresar el nombre del paciente en cuentas pacientes cerradas.	
Operador de	7	El sistema mostrará los cargos generados durante	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 13

Caja		la hospitalización, se deberá cambiar de extensión todos los cargos para posteriormente facturar.	
Operador de Caja	8	Aplicar la forma de pago crédito e imprime 3 copias del recibo (Hoja blanca: para recaudación, amarilla: en conciliación y rosa: se entrega al paciente), sin timbrar, se coloca el sello de "Crédito"	
Operador de Caja	9	Si el paciente es INSABI: Deberá imprimir y solicitar la firma del familiar responsable en los pases de salida que se entregarán a personal de Enfermería y Seguridad. Si es paciente con aseguradora COVID: Deberá anexar todos los recibos de pago a la conciliación blanca y rosa para facturación global y la amarilla para archivo. Elaborar pase de salida para turnarlo a jefatura de enfermería.	Pases de Salida
Operador de Caja	10	Entregar a Recaudación Conciliación, recibos No timbrados y corte de caja para revisión y archivo.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS			Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION			Hoja: 14

5. DIAGRAMA DE FLUJO



 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 15

**3. PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN A INSTITUCIONES DEL CONVENIO DE
COORDINACIÓN PARA EL INTERCAMBIO DE SERVICIOS, SISTEMA PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA DE TAMAULIPAS Y MUNICIPIO DE VICTORIA**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 16

1. PROPOSITO

1.1 Definir el proceso para facturar a las dependencias del convenio de colaboración para el intercambio de servicios, Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Tamaulipas y Municipio de Victoria por servicios otorgados en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria “Bicentenario 2010”.

2. ALCANCE

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable al personal de Caja que opera y emite la factura para otorgar los servicios.

2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable a las instituciones incorporadas al convenio para el intercambio de servicios: Servicios de Salud de Tamaulipas (Hospital General, Hospital Infantil de Tamaulipas, Oncológico, Hospital Civil), Instituto Mexicano del Seguro Social, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Tamaulipas y Municipio de Victoria.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS.

3.1 Para el desarrollo de este procedimiento se aplicará el Convenio Específico de coordinación para el intercambio de servicios.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 17

4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

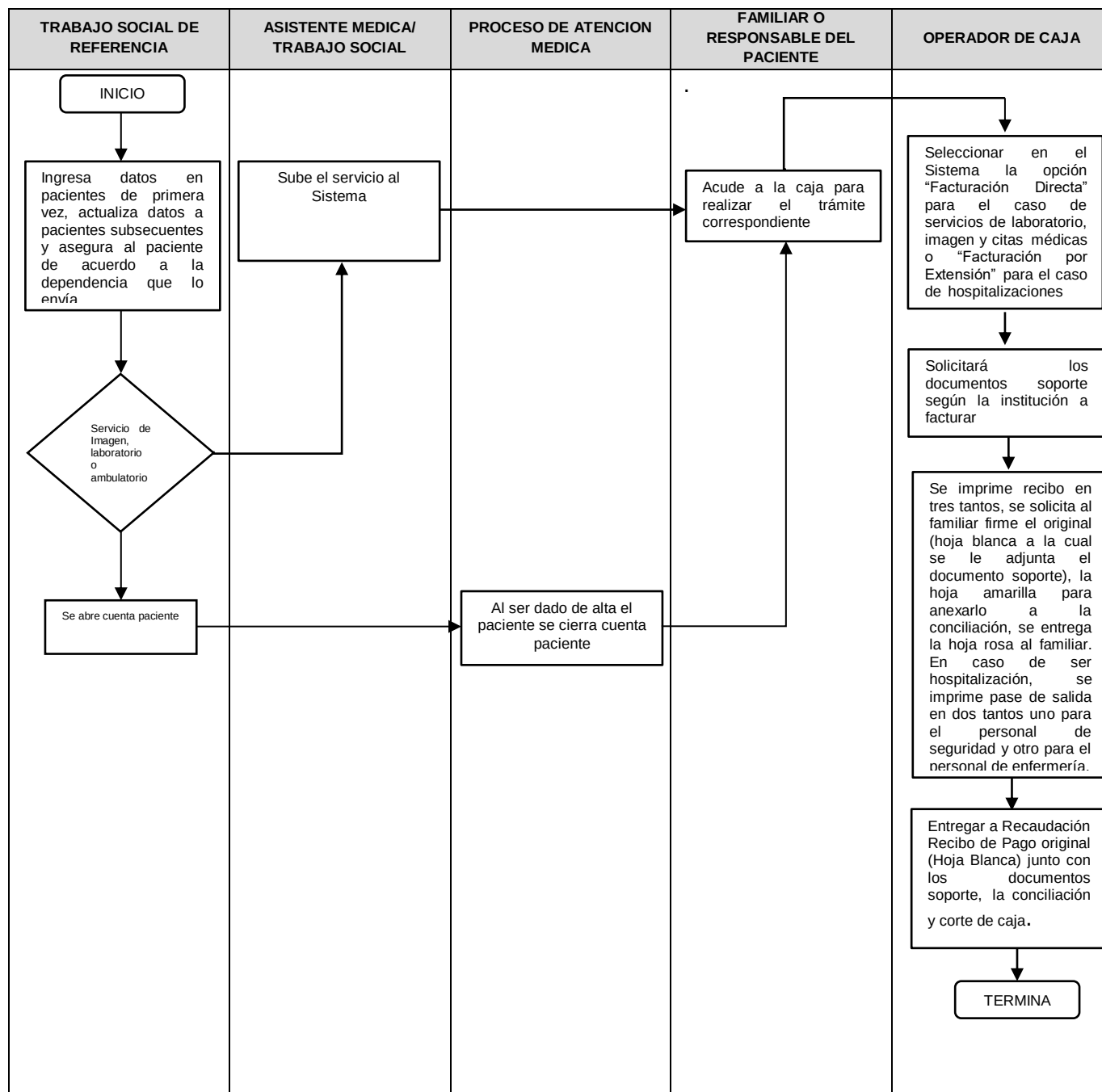
Responsable	No. Actividad	Descripción de Actividades	Documento
Trabajo Social de Referencia	1	Ingresa a los pacientes de primera vez al Sistema MedSyS, en pacientes subsecuentes actualizará los datos registrados en el sistema y asegurará a los pacientes de acuerdo a la institución que refiere.	
Asistente Médica/ Trabajo Social	2	En el caso de ser servicios de Imagenología o laboratorios los subirán al sistema. En caso de citas médicas se agendará con la Trabajadora Social de la especialidad que requiera. Para pacientes que requieran hospitalización Trabajo Social abrirá cuenta paciente.	
Familiar	3	Deberá acudir a la caja a realizar el trámite correspondiente.	
Operador de Caja	6	Seleccionar en el Sistema la opción "Facturación Directa" para el caso de servicios de laboratorio, imagen y citas médicas o "Facturación por Extensión" para el caso de hospitalizaciones, el sistema muestra una ventana emergente solicitando confirmar el usuario y contraseña del operador de caja, una vez validado deberá buscar el número de servicio o cuenta paciente.	
Operador de Caja	7	Solicitará los documentos soporte para el caso de instituciones incorporadas al convenio de intercambio de servicios solicitará el formato de solicitud de intercambio en donde especifique la intervención por la que se le envía, para el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia y Municipio de Victoria oficio dirigido al director general con las solicitudes del servicio y/o procedimiento.	Formato de Solicitud de Intercambio Oficio enviado por el DIF Tamaulipas y Municipio
Operador de Caja	8	Verificar la aseguradora correcta Aplicar la forma de pago crédito e imprime 3 copias del recibo (Hoja	

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS			Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION			Hoja: 18

		blanca: para recaudación, amarilla: en conciliación y rosa: se entrega al paciente), se timbra y se coloca el sello de “Crédito”, a excepción de los servicios ambulatorios facturados al ISSSTE Victoria que únicamente se emitirá un recibo de pago.	
Operador de Caja	9	En caso de pacientes hospitalizados, deberá imprimir y solicitar la firma del familiar responsable en los pases de salida que se entregarán a personal de Enfermería y Seguridad.	Pases de Salida
Operador de Caja	10	Entregar a Recaudación Recibo de Pago original (Hoja Blanca) junto con la conciliación y corte de caja.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS			Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION			Hoja: 19

5. DIAGRAMA DE FLUJO



 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 20

4. **PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN A PACIENTES CON DERECHOHABIENCIA POR CITAS MÉDICAS, SERVICIOS DE LABORATORIO E IMAGEN PRESTADOS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CIUDAD VICTORIA “BICENTENARIO 2010”.**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 21

1. PROPOSITO

1.1 Definir el proceso para facturar el pago de Citas Médicas, servicios de Laboratorio e Imagen a pacientes que cuentan con Seguridad Social.

2. ALCANCE

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable al personal de Caja que opera y emite la factura para otorgar los servicios.

2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable a los pacientes que cuentan con Seguridad Social que requieran la prestación del servicio en el Hospital.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS.

3.1 Criterios de Operación del Programa de Atención a la Salud y Medicamentos Gratuitos para la Población sin Seguridad Social Laboral para el ejercicio fiscal 2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 22

4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

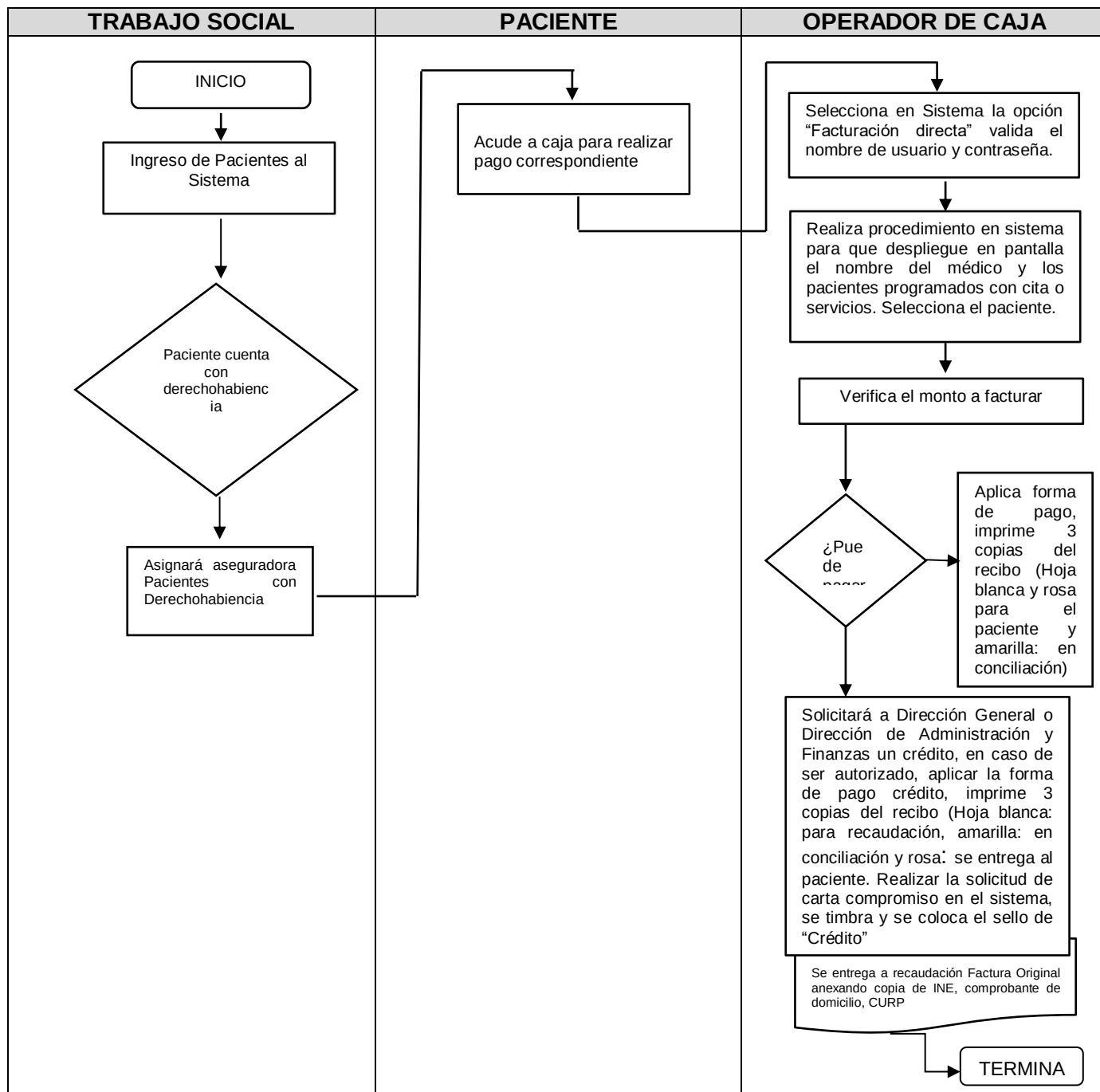
Responsable	No. Actividad	Descripción de Actividades	Documento
Trabajo Social	1	Ingreso de Pacientes al Sistema: el área de Trabajo Social ingresará a los pacientes de primera vez al Sistema MedSyS y subsecuentes, realizará una entrevista, en el caso de que el paciente cuente con derechohabencia, se le asignará la aseguradora "Pacientes con derechohabencia"	
Trabajo Social	2	En el caso de Citas Médicas, Servicio de Imagen y/o laboratorio, deberá agendar la cita en el Sistema o subir el servicio. Es necesario que la cita agendada se encuentre confirmada para que pueda ser visible en el proceso de facturación directa del sistema.	
Paciente	3	Acudir al área de cajas para realizar el trámite de facturación.	
Operador de Caja	4	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	5	El sistema mostrará la pantalla con el nombre del médico y los pacientes programados con cita, o en el caso de servicios el número de solicitud con el nombre del paciente. Selecciona el nombre del paciente verificando que el paciente cuente con aseguradora "Pacientes con Derechohabencia".	
Operador de Caja	6	Aplicar pago dependiendo de la forma de pago (efectivo, tarjeta de débito, tarjeta de crédito, transferencia bancaria) imprime 3 copias del recibo (Hoja blanca y rosa: para paciente, amarilla: en conciliación), se timbra y se coloca el sello de pagado.	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 23

Operador de Caja	7	En caso de que el paciente no pueda realizar el pago, se solicitará a Dirección General o Dirección de Administración y Finanzas un crédito, en caso de ser autorizado se debe generar en el Sistema mediante la Solicitud de Carta Compromiso, pidiendo copia de credencial de elector, comprobante de domicilio, CURP. Entregar a Recaudación Factura Original (Hoja Blanca) y crédito soportado, junto con la conciliación y corte de caja.	Solicitud de Carta Compromiso
TERMINA PROCEDIMIENTO			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 24

5. DIAGRAMA DE FLUJO



 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 25

5. PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN A PACIENTES CON DERECHOHABIENCIA POR SERVICIOS HOSPITALARIOS Y AMBULATORIOS PRESTADOS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CIUDAD VICTORIA “BICENTENARIO 2010”.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 26

1. PROPOSITO

1.1 Definir el proceso para facturar a pacientes que cuentan con derechohabiencia con alguna dependencia, pero deciden pagar el servicio y/o atención a reserva de conseguir el formato de Convenio de colaboración para el intercambio de servicios, y solicitar posteriormente la devolución del pago realizado.

2. ALCANCE

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable al personal de Caja que opera y emite la factura para otorgar los servicios.

2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable a los pacientes que cuentan con Seguridad Social y requieran la prestación del servicio en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS.

3.1 Criterios de Operación del Programa de Atención a la Salud y Medicamentos Gratuitos para la Población sin Seguridad Social Laboral para el ejercicio fiscal 2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 27

4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

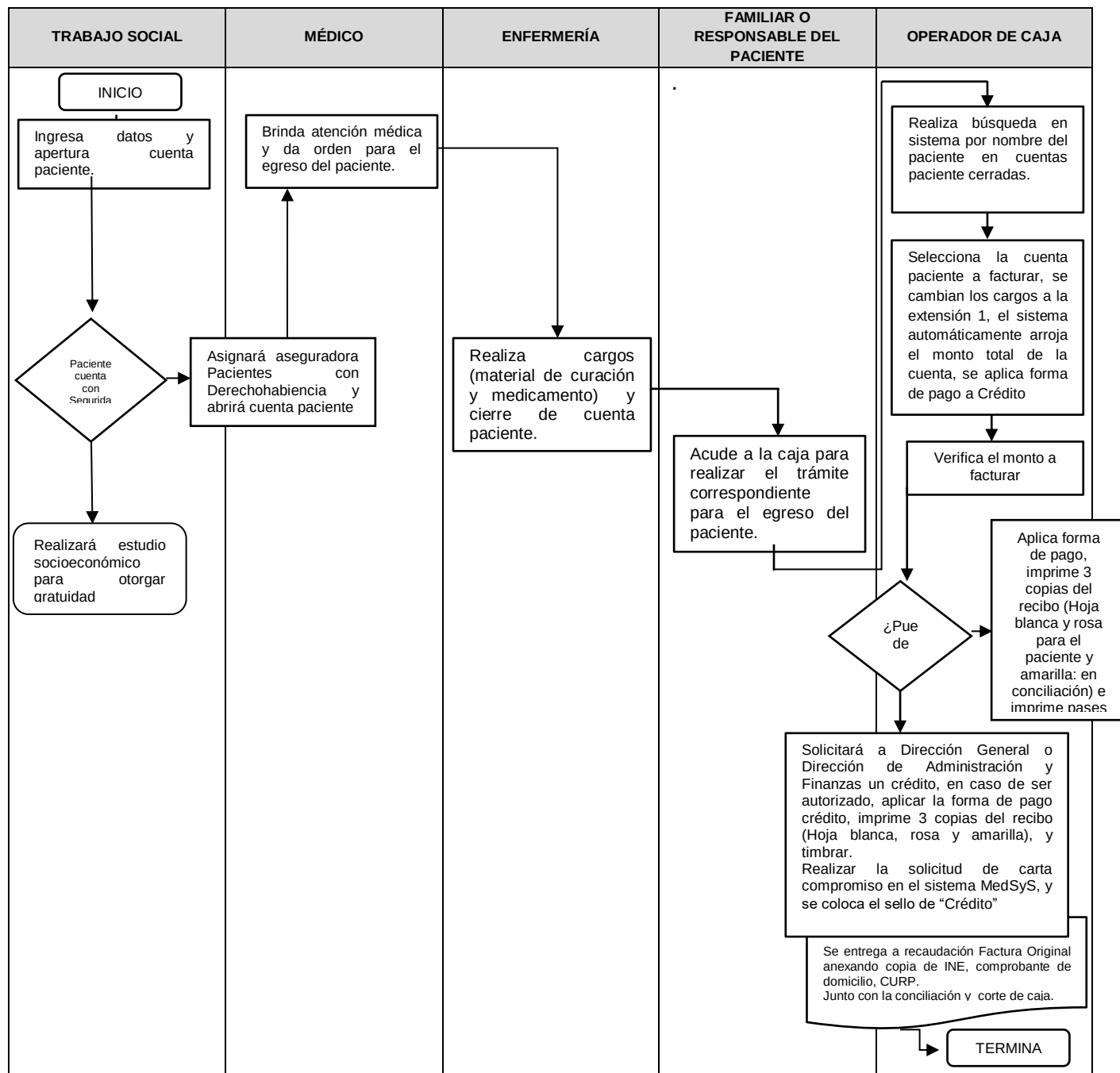
Responsable	No. Actividad	Descripción de Actividades	Documento
Trabajo Social	1	Ingreso de Pacientes al Sistema: el área de Trabajo Social ingresará a los pacientes de primera vez al Sistema MedSyS y pacientes subsecuentes actualizará los datos registrados en el sistema, entrevistará al familiar y/o paciente, en caso de que el paciente cuente con seguridad social, lo asegurará como "Paciente con Derechohabencia" y apertura la cuenta paciente.	
Personal Médico	2	Brindar la atención médica y ordenar egreso del paciente una vez que se encuentre estable o exista defunción.	
Personal de Enfermería	3	Deberá subir los cargos por los insumos utilizados durante la Hospitalización y cerrar la cuenta paciente.	
Familiar	4	Deberá acudir a la caja a realizar el trámite por los servicios generados durante la hospitalización.	
Operador de Caja	5	Seleccionar en el Sistema la opción "Facturación por Extensión", el sistema muestra una ventana emergente solicitando confirmar el usuario y contraseña del operador de caja, una vez validado deberá ingresar el nombre del paciente en cuentas pacientes cerradas.	
Operador de Caja	6	El sistema mostrará los cargos generados durante la hospitalización, se deberá cambiar de extensión todos los cargos para posteriormente facturar.	
Operador de Caja	7	Aplicar pago dependiendo de la forma de pago (efectivo, tarjeta de débito, tarjeta de crédito, transferencia electrónica) imprime 3 copias del	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 28

		recibo (Hoja blanca y rosa: para paciente, amarilla: en conciliación), se timbra y se coloca el sello de pagado.	
Operador de Caja	8	En caso de que el paciente no pueda realizar el pago, se solicitará a Dirección General o Dirección de Administración y Finanzas un crédito, en caso de ser autorizado se debe generar en el Sistema Medsys soporte del crédito particular. Entregar a Recaudación Factura Original (Hoja Blanca) y crédito soportado, junto con la conciliación y corte de caja.	Solicitud de Carta Compromiso Carta Compromiso Copia IFE/CURP Copia de comprobante de domicilio. Formato de autorización de crédito. Dígito verificador.
Operador de Caja	9	Deberá imprimir y solicitar la firma del familiar responsable en los pases de salida que se entregarán a personal de Enfermería y Seguridad.	Pases de Salida
Operador de Caja	10	Entregar a Recaudación Recibo de Pago original (Hoja Blanca) junto con la conciliación y corte de caja.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS			Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION			Hoja: 29

5. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 30

6. PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN A SERVICIOS DE SALUD GAMMA S.A DE C.V. (HOSPITAL PARTICULAR VICTORIA LA SALLE)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 31

1. PROPOSITO

1.1 Establecer el procedimiento para facturación a pacientes enviados del Hospital Victoria La Salle al servicio de Imagenología

2. ALCANCE

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable al personal de Caja que opera y emite la factura para otorgar los servicios.

2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable a los pacientes que envía el Hospital Victoria La Salle al Servicio de Imagenología.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS.

3.1 Sera responsabilidad del área de Trabajo Social el ingresar al paciente y asignar el término Socio de Negocios: Servicio de Salud Gamma S.A de C.V

3.2 Será responsabilidad del Paciente acudir al área de Cajas a realizar el trámite de facturación.

3.3 Será responsabilidad del personal de Cajas el proceso de Facturación.

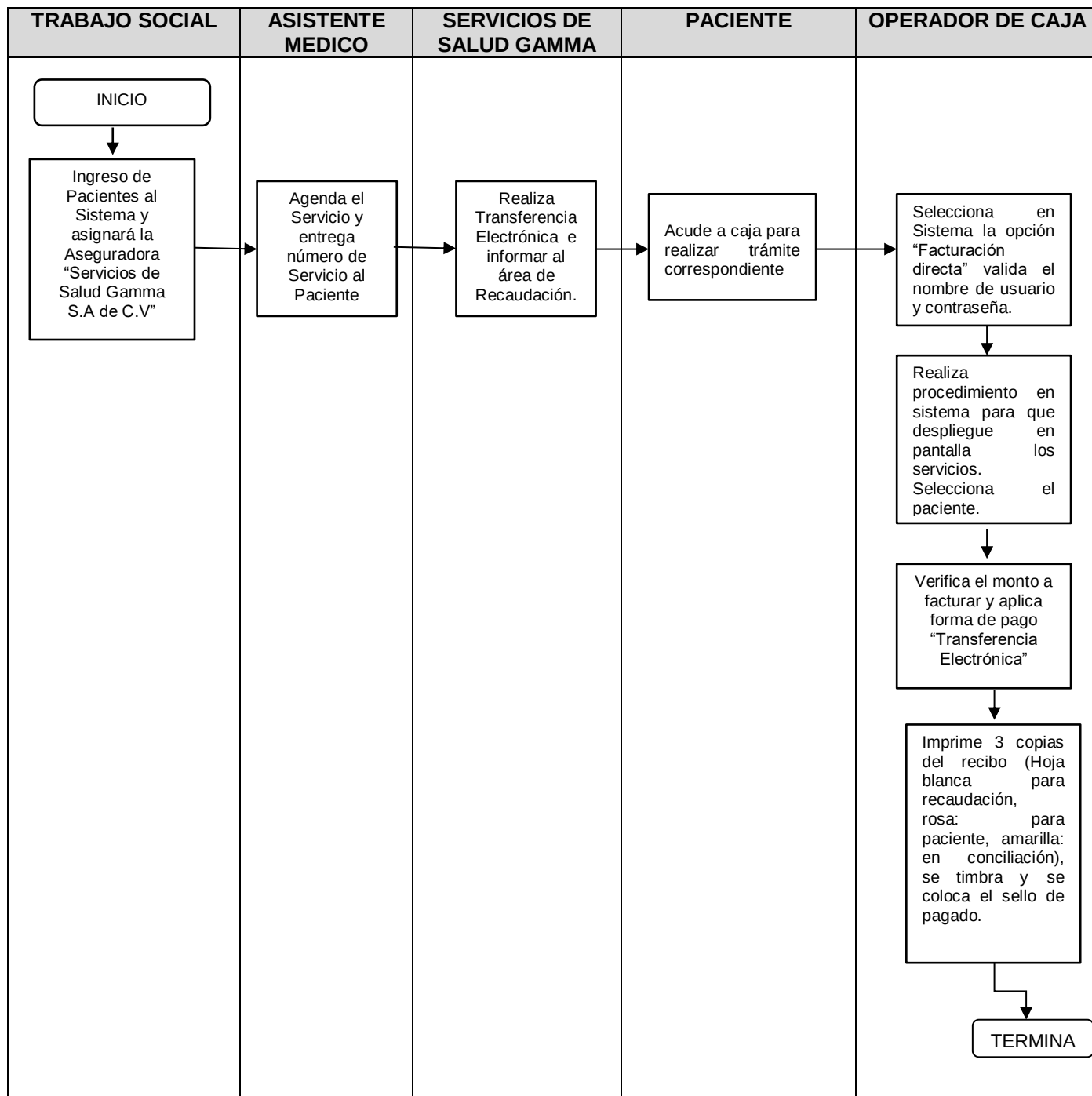
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 32

4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Actividad	Descripción de Actividades	Documento
Trabajo Social	1	Ingreso de Pacientes al Sistema: el área de Trabajo Social ingresará a los pacientes de primera vez al Sistema MedSyS y subsecuentes, y le asignará Socio de Negocios: Servicios de Salud Gamma S.A de C.V	
Asistente Médico	2	El Servicio de Imagen, deberá subir el servicio y agendar la cita en el Sistema.	
Servicios de Salud Gamma S.A. de C.V	3	Deberá realizar la Transferencia Electrónica para cubrir el pago del Estudio e informar al área de Recaudación mediante correo de la transferencia.	
Paciente	4	Acudir al área de cajas para realizar el trámite de facturación.	
Operador de Caja	5	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	6	El sistema mostrará la pantalla con el nombre del médico y los pacientes programados con cita, o en el caso de servicios el número de solicitud con el nombre del paciente. Selecciona el nombre del paciente verificando que el paciente cuente con aseguradora "Servicios de Salud Gamma S.A. de C.V".	
Operador de Caja	7	Aplicar pago dependiendo de la forma de pago transferencia electrónica, imprime 3 copias del recibo (Hoja blanca para recaudación, rosa: para paciente, amarilla: en conciliación), se timbra y se coloca el sello de pagado.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS			Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION			Hoja: 33

5. DIAGRAMA DE FLUJO



 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 34

**7. PROCEDIMIENTO PARA EL ENVIO AL ÁREA DE COBRANZA DE LAS
FACTURAS EMITIDAS EN EL AREA DE CAJA PARA LA GESTION DE COBRO A
INSTITUCIONES Y PARTICULARES**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 35

1. PROPOSITO

1.1 Definir el proceso para el envío de facturas a crédito, que se realizaron en el área de caja al área de cobranza para la gestión de cobro a instituciones o particulares.

2. ALCANCE

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable al personal de Caja que opera y emite la factura para otorgar los servicios.

2.3 A nivel externo el procedimiento es aplicable para el personal de cobranza, quienes son los responsables de gestionar el cobro a instituciones o particulares.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS.

3.1 Convenio Específico de Coordinación para el Intercambio y/o Prestación Unilateral de servicios de Atención Médica

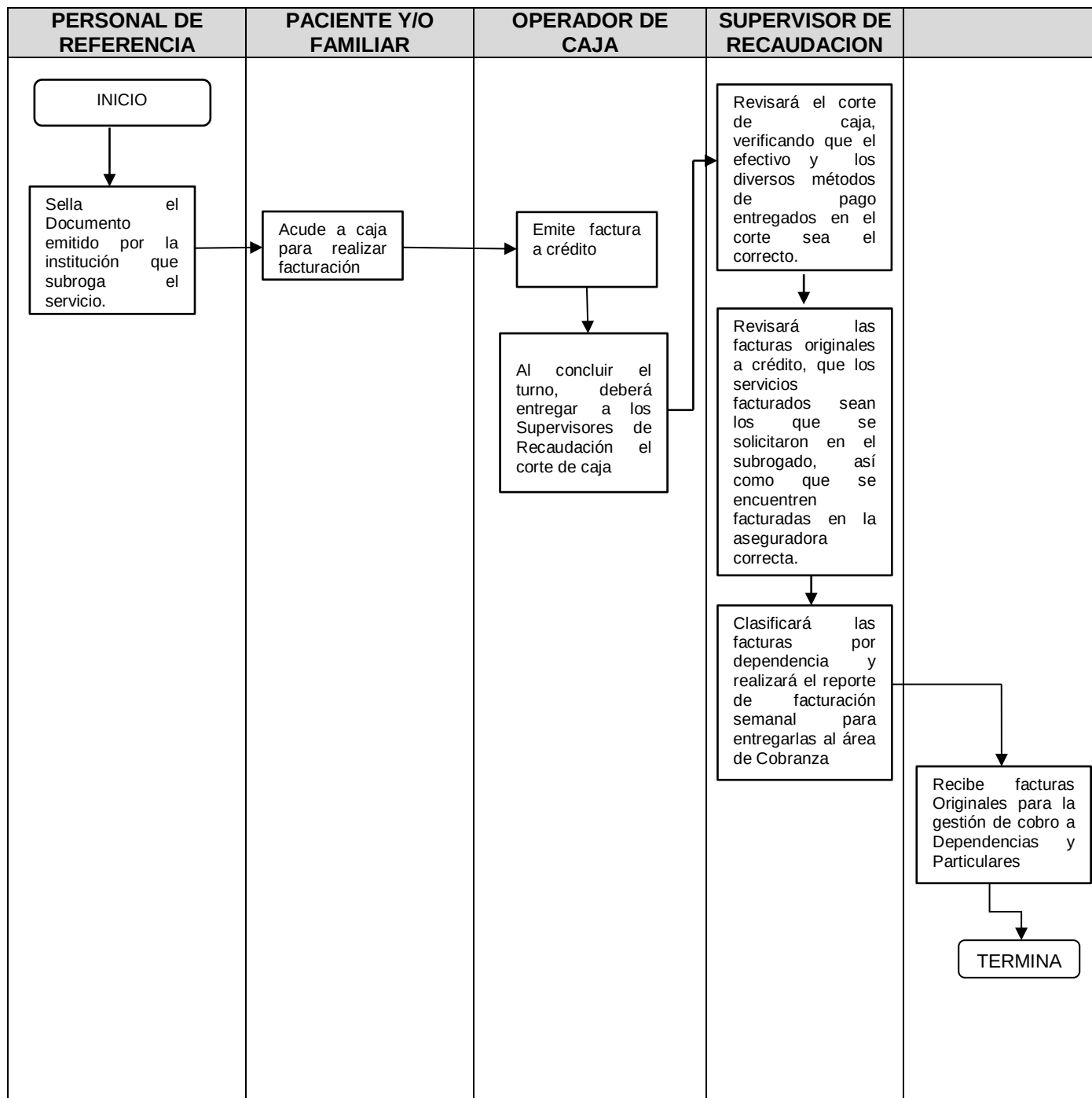
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 36

4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Actividad	Descripción de Actividades	Documento
Personal de Referencia	1	Sella el Documento emitido por la institución que subroga el servicio.	
Paciente y/o Familiar	2	Acudir al área de cajas para realizar el trámite de facturación.	
Operador de Caja	3	Emite factura a crédito de acuerdo a la institución que subroga los servicios.	
Operador de Caja	4	Al concluir el turno, el operador debe entregar a los Supervisores de Recaudación el corte de caja.	
Supervisor de Caja	5	Revisará el corte de caja, verificando que el efectivo y los diversos métodos de pago entregados en el corte sea el correcto.	
Supervisor de Caja	6	Revisará las facturas originales a crédito, que los servicios facturados sean los que se solicitaron en el subrogado, así como que se encuentren facturadas en la aseguradora correcta.	
Supervisor de Caja	7	Clasificará las facturas por dependencia y realizará el reporte de facturación semanal adjuntando las facturas originales para entregarlas al área de Cobranza para la gestión de cobro a dependencia o particulares.	Reporte de Facturación
Personal de Cobranza	8	Recibe facturas Originales para la gestión de cobro a Dependencias y Particulares	
TERMINA PROCEDIMIENTO			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS			Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION			Hoja: 37

5. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 38

VI. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	No aplica
Criterios de Operación del Programa de Atención a la Salud y Medicamentos Gratuitos para la Población sin Seguridad Social Laboral para el ejercicio fiscal 2021	No aplica

VII. REGISTROS.

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
Convenio Específico de Coordinación para el Intercambio y/o Prestación Unilateral de servicios de Atención Médica	2 años	Subdirección de Recursos Financieros	No Aplica

VIII. GLOSARIO.

- a. **Convenio:** es considerado como aquel contrato, convención o acuerdo que se desarrolla en función de un asunto específico destinado a crear, transferir, modificar o extinguir una obligación.

IX. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO
No Aplica	No aplica	N/A

X. ANEXOS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 39

10.1 Recibo de Pago

	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CIUDAD VICTORIA BICENTENARIO 2010 LIBRAMIENTO GUADALUPE VICTORIA S/N AREA PAJARITOS C.P. 87087 VICTORIA, TAMAULIPAS CONMUTADOR 01 (834) 153-8100 RFC: HRA081214DF2 REGIMEN FISCAL: PERSONAS MORALES CON FINES NO LUCRATIVOS			
RECIBO DE PAGO				
Fecha de Expedición 13/03/2021 3:58:42 PM	Fecha de Recibo 13/03/2021	Recibo: 670989		
Cliente: [REDACTED] R.F.C: XAXX010101000 Paciente: [REDACTED] Expediente: [REDACTED] Nivel: NIVEL 5 Per.-		Domicilio: [REDACTED]		
Forma de pago CREDITO		Monto 0.01		
Total pago(s): \$		0.00		
Cantidad	Unidad	Descripción	Valor Unitario	Importe
1	SERVICIO	CITOMETRÍA/BIOMETRIA HEMÁTICA ESPECIALIDAD: LABORATORIO	\$ 0.01	\$ 0.01
Importe con letra: CERO PESOS 01/100 M.N.			Total: \$ 0.01	
_____ MARICRUZ JUDITH PEREZ ALARCON NOMBRE Y FIRMA DEL CAJERO				
Este recibo no tiene validez fiscal				

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 40

10.2 Solicitud de Intercambio de Unilateral de Servicios de Atención Médica








Solicitud de Intercambio de Prestación Unilateral de Servicios de Atención Médica
(Ponga una "X" en el recuadro de la opción correspondiente)

Derivación							
Datos de la unidad que deriva							
Institución que deriva:	IMSS		ISSSTE		SS		Otra
Unidad médica que deriva:							
Servicio que deriva:							
Tipo de solicitud:	Programada		Urgente	XXXX	No-Afiliación ☐ Póliza ☐		
Fecha de solicitud:	No. de solicitud y/o folio						
Día_06_/Mes_02_/Año_2021_							
Identificación del Paciente							
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)			Edad	Mujer	Hombre
C.U.R.P.:							
Diagnóstico (s) de envío:							
/ Dm2Resumen Clínico							
(Principales datos del interrogatorio, exploración física, exámenes de diagnóstico, tratamiento, terapéutica previa)							
Intervención solicitada (Intervenciones del Listado de Intervenciones para el Intercambio de Servicios). Anexo 1				Intervención solicitada (Fuera del Listado de Intervenciones para el Intercambio de Servicios). Anexo 2			
Datos de la unidad receptora							
Institución que recibe:	IMSS		ISSSTE		SS	X	Otra
Unidad médica que recibe:	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CD VICTORIA						
Servicio que recibe:	URGENCIAS						

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: N/A
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Rev. A
	PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACION		Hoja: 41

10.3 Solicitud de Carta Compromiso

	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CIUDAD VICTORIA BICENTENARIO 2010 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Subdirección de Recursos Financieros	
---	--	---

SOLICITUD DE CARTA COMPROMISO

Fecha de Impresión: **lunes 15 marzo 2021**
Folio: **1477-2021**

Fecha: **15/03/2021**

SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
 CUENTAS POR COBRAR
 PRESENTE

NOMBRE DEL PACIENTE: [REDACTED]
CAMA: **N/A**

NÚMERO DE EXPEDIENTE: [REDACTED]
NIVEL SOCIOECONÓMICO: [REDACTED]

SERVICIO:

NOMBRE DE QUIEN ELABORA: [REDACTED]

Ante mi imposibilidad económica actual, atentamente solicito me sea autorizada una "CARTA COMPROMISO" a fin de cubrir en el termino que se me autorice o antes, el adeudo que actualmente tengo con esta institución por concepto de la atención recibida que asciende a: **\$0.00 (CERO PESOS 00/100 M.N.)**

Adeudos por Carta Compromiso Previas: **\$450.00**
Anticipo: **\$0.00**

Pago Inicial: **\$ 0.00**

CONSIDERACIONES DE TRABAJO SOCIAL:

PACIENTE CON ESCASOS RECURSOS SOLICITA CRÉDITO POR SERVICIOS MEDICO QUIRÚRGICOS, AMBULATORIOS Y/O HOSPITALARIOS DE ALTA ESPECIALIDAD APLICADOS EN ESTA INSTITUCIÓN.

Se anexa copia de identificación oficial.

C.P. ANABEL MARTINEZ NARVAEZ SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	NOMBRE Y FIRMA PACIENTE O REPRESENTANTE LEGAL DEL PACIENTE	C.P. JOSE FERNANDO MARTINEZ VILLARREAL DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
--	---	---