



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**HOSPITAL REGIONAL DE ALTA
ESPECIALIDAD DE CIUDAD
VICTORIA “BICENTENARIO 2010”**



**HOSPITAL REGIONAL
ALTA ESPECIALIDAD**
CIUDAD VICTORIA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIÓN DE LA
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS**

SEPTIEMBRE, 2021

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIÓN	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Hoja 2 de 40

INDICE

INTRODUCCION. -	4
I.- OBJETIVO DEL MANUAL	5
II.- MARCO JURÍDICO.-	5
III.- PROCEDIMIENTOS.-	6
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”.	7
2.- PROCEDIMIENTO PARA LA FACTURACIÓN CON GRATUIDAD POR SERVICIOS HOSPITALARIOS Y AMBULATORIOS PRESTADOS POR EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CIUDAD VICTORIA “BICENTENARIO 2010”	12
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	18
4.- PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN A PACIENTES CON DERECHOHABIENCIA POR CITAS MÉDICAS, SERVICIOS DE LABORATORIO E IMAGEN PRESTADOS EN EL HOSPITAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CIUDAD VICTORIA “BICENTENARIO 2010”	23
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”.	28
6.- PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN DE	33
SERVICIOS DE SALUD GAMMA S.A. DE C.V.	33
7.- 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.	37

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIÓN	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Hoja 3 de 40

IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS DE VALIDACIÓN DEL MANUAL	
NOMBREYCARGO	FIRMA
ELABORÓ: CP. ANABEL MARTÍNEZ NARVAEZ Subdirección de Recursos Financieros	
REVISÓ: CP. JOSÉ FERNANDO MARTÍNEZ VILLARREAL Dirección de Administración y Finanzas	
AUTORIZÓ: DR. VICENTE ENRIQUE FLORES RODRÍGUEZ Director General	
Elaborado con base en estructura 2020 este documento se integra de 40 fojas útiles. Fecha de Validación: Septiembre 2021	

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIÓN	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Hoja 4 de 40

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 DE RECAUDACIÓN		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Hoja 5 de 40

I.- OBJETIVO DEL MANUAL

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.

II.- MARCO JURÍDICO.-

- 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

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIÓN	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Hoja 6 de 40

III.- PROCEDIMIENTOS.-

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".
2. Procedimiento para facturación con gratuidad por servicios hospitalarios y ambulatorios prestados en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010".
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
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".
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".
6. Procedimiento para facturación de Servicios de Salud Gamma S.A. de C.V.
7. 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIÓN		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Hoja 7 de 40
	1. Procedimiento para la Facturación de gratuidad por citas médicas, servicios de laboratorio e imagen prestados en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria “BICENTENARIO 2010”		

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 DE RECAUDACIÓN		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		Hoja 8 de 40
	1. Procedimiento para la Facturación de gratuidad por citas médicas, servicios de laboratorio e imagen prestados en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria “BICENTENARIO 2010”		

1.- PROPOSITO

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)

	PROCEDIMIENTO
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
	1.-Procedimiento para la Facturación de gratuidad por citas médicas, servicios de laboratorio e imagen prestados en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria “BICENTENARIO 2010”
	Hoja 9 de 40

4.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

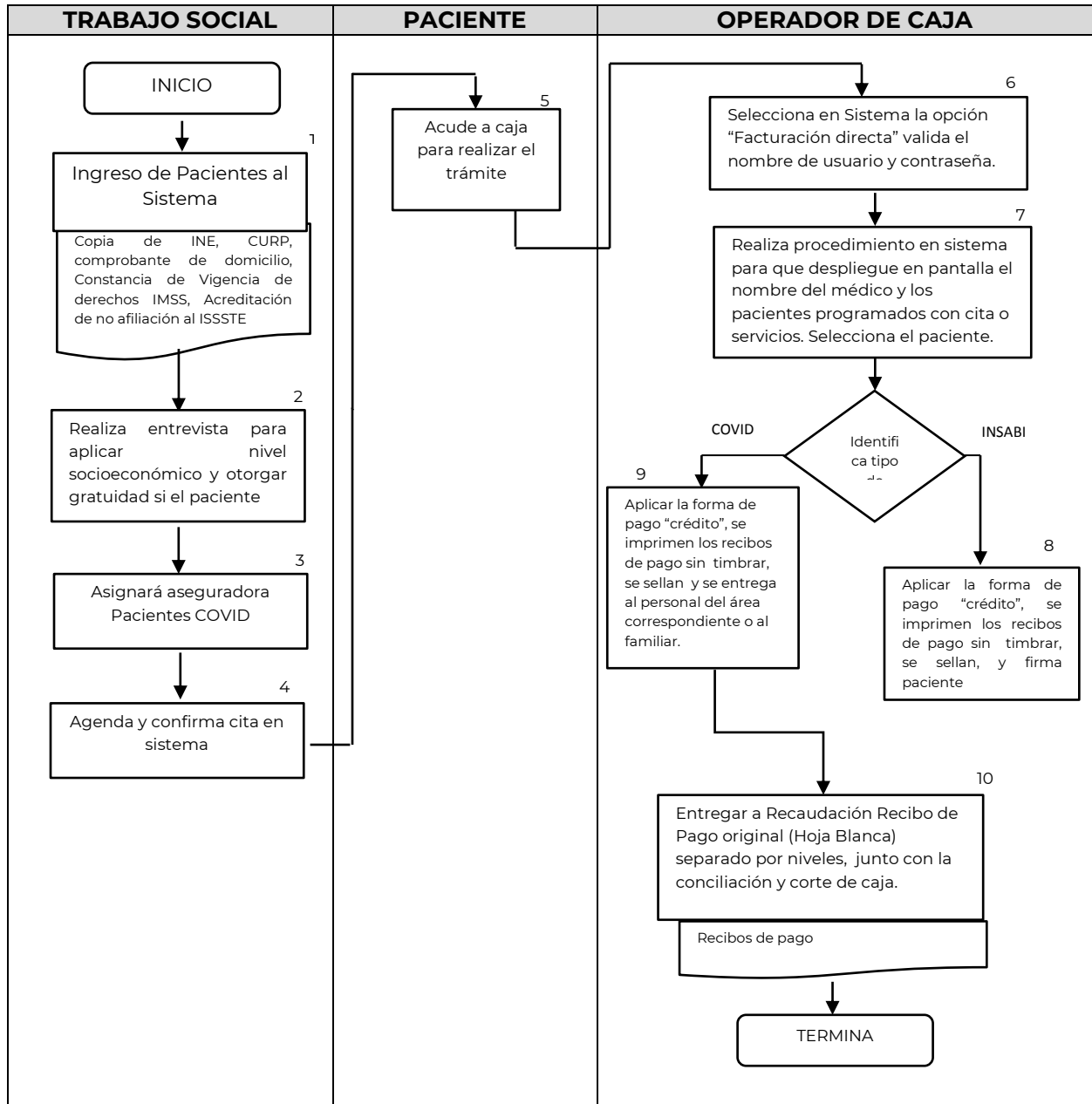
Responsable	No. Act	Descripción de Actividades	Documento o Anexo
Trabajo Social	1	Ingreso de Pacientes al Sistema: el área de Trabajo Social ingresará a los pacientes de primera vez al Sistema MedSyS, le solicitará documentación	Copia de INE, CURP, comprobante de domicilio, Constancia de Vigencia de derechos IMSS, Acreditación de no afiliación al ISSSTE.
	2	Realizará una entrevista, en el caso de que el paciente no cuente con derechohabencia, 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 derechohabencia para asignar nivel socioeconómico y otorgar gratuidad.	
	3	En caso de ser un paciente COVID, asignar la aseguradora COVID-19.	
	4	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	5	Acudir al área de cajas para realizar el trámite de facturación.	
Operador de Caja	6	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	
	7	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 aparezca en centavos. En caso de ser paciente COVID facturar en la pestaña aseguradora.	

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	PROCEDIMIENTO
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
	1.-Procedimiento para la Facturación de gratuidad por citas médicas, servicios de laboratorio e imagen prestados en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria “BICENTENARIO 2010”
	Hoja 10 de 40

Responsable	No. Act.	Descripción de Actividades	Documento o Anexo
Operador de Caja	8	Identifica el tipo de paciente: El paciente es INSABI: • Generar recibo de pago sin timbrar. • Forma de pago a crédito. • 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. • Sello de crédito en 3 recibos. • Solicita la firma del paciente en la Hoja blanca para el área de Recaudación.	
	9	Si es paciente con aseguradora COVID: • Generar recibos de pago sin timbrar. • Forma de pago a crédito. • 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. • Sello de crédito en 3 recibos. • No se tiene contacto con paciente, la hoja se entrega a personal de área o al familiar	
Operador de Caja	10	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	Recibos de pagó

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIÓN		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS 1. Procedimiento para la Facturación de gratuidad por citas médicas, servicios de laboratorio e imagen prestados en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "BICENTENARIO 2010"		Hoja 11 de 40

5.- DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		
	2.- Procedimiento para la Facturación con gratuidad por servicios hospitalarios y ambulatorios prestados por el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria ·BICENTENARIO 2010”		Hoja 12 de 40

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		
	2.- Procedimiento para la Facturación con gratuidad por servicios hospitalarios y ambulatorios prestados por el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria ·BICENTENARIO 2010”		Hoja 13 de 40

1.- PROPÓSITO

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)

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	PROCEDIMIENTO	
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	
	2.- Procedimiento para la Facturación con gratuidad por servicios hospitalarios y ambulatorios prestados por el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria ·BICENTENARIO 2010” Hoja 14 de 40	

4.- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

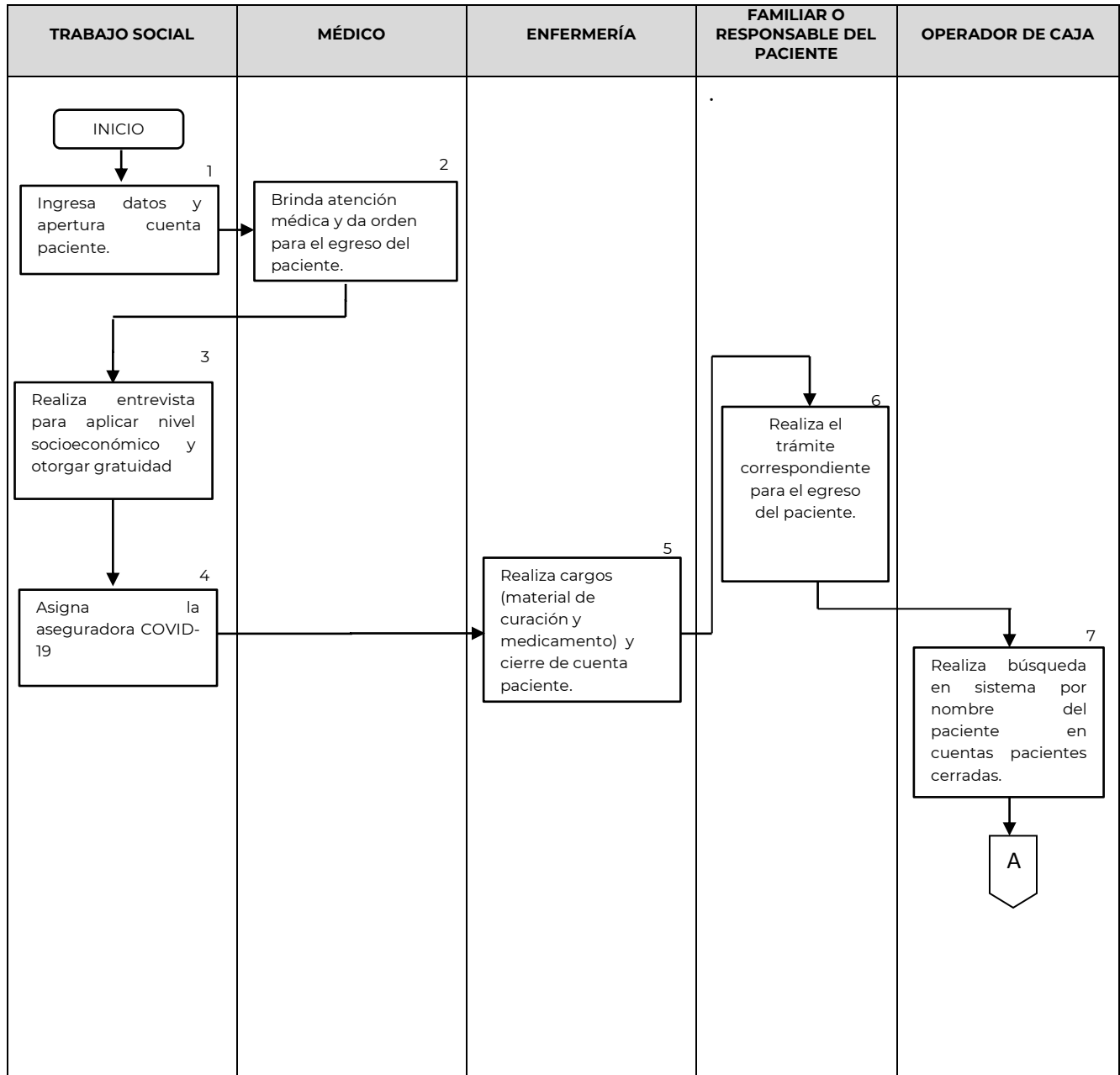
Responsable	No. Act	Descripción de Actividades	Documento o Anexo
Trabajo Social	1	Ingreso de Pacientes al Sistema: el área de Trabajo Social ingresará a los pacientes de primera vez al Sistema MedSyS y abrirá cuenta paciente. Pacientes subsecuentes actualizará los datos registrados en el sistema y abrirá 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 4	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	5	Deberá subir los cargos por los insumos utilizados durante la Hospitalización y cerrar la cuenta paciente.	
Familiar	6	Deberá acudir a la caja a realizar el trámite por los servicios generados durante la hospitalización.	

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	PROCEDIMIENTO	
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	
	2.- Procedimiento para la Facturación con gratuidad por servicios hospitalarios y ambulatorios prestados por el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria ·BICENTENARIO 2010” Hoja 15 de 40	

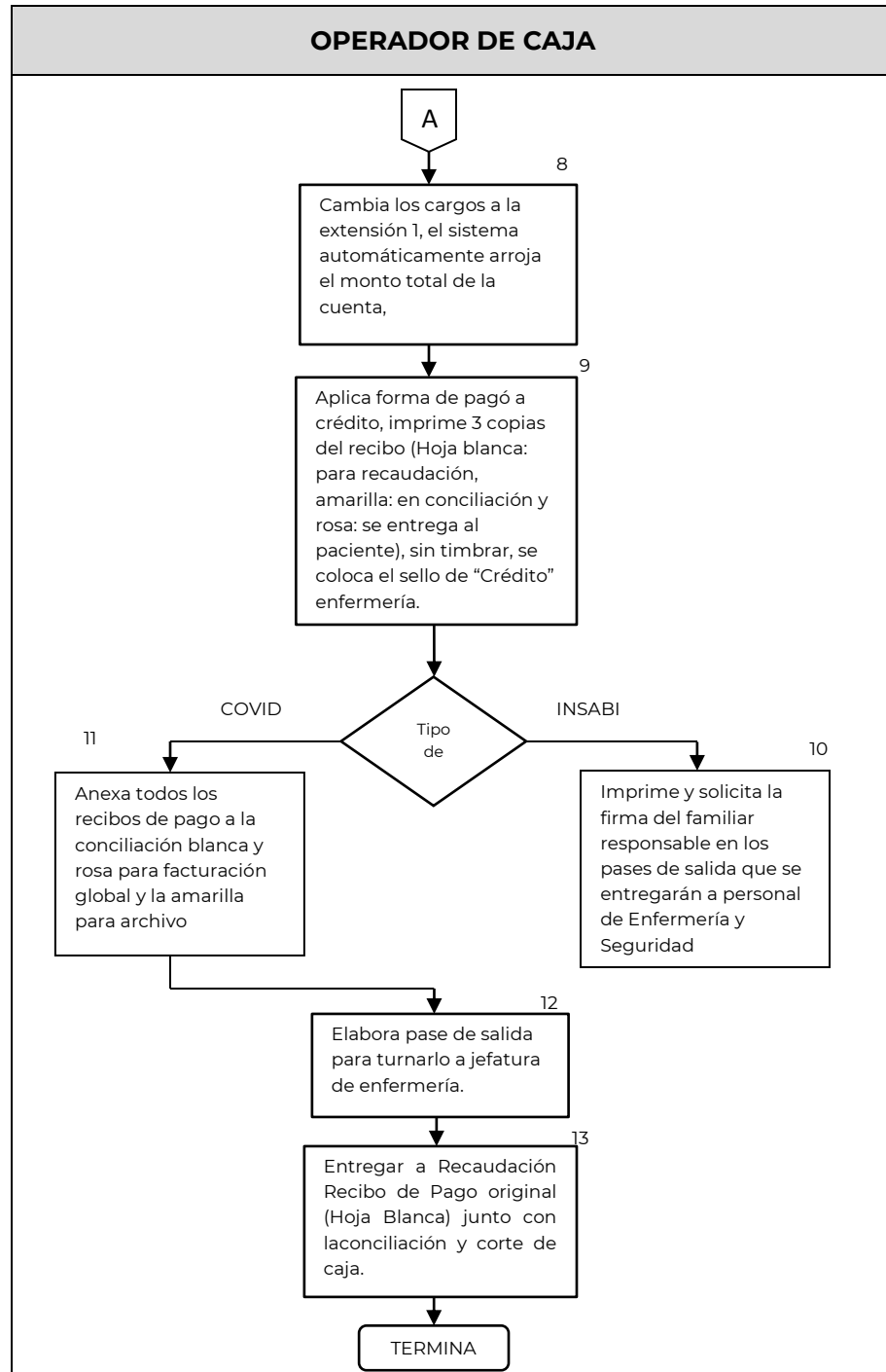
Responsable	No. Act.	Descripción de Actividades	Documento o Anexo
Operador de Caja	7	Seleccionar en el Sistema la opción “Facturación por Extensión”, el sistema muestra una ventana emergente solicitando confirmar el usuario y contraseña del operador de caja, una vez validado deberá ingresar el nombre del paciente en cuentas pacientes cerradas.	Pases de Salida
	8	El sistema mostrará los cargos generados durante la hospitalización, se deberá cambiar de extensión todos los cargos para posteriormente facturar.	
	9	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”	
		Identifica el tipo de paciente:	
	10	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.	
	11	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.	
	12	Elaborar pase de salida para turnarlo a jefatura de enfermería.	
	13	Entregar a Recaudación Conciliación, recibos No timbrados y corte de caja para revisión y archivo. TERMINA	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		
	2.- Procedimiento para la Facturación con gratuidad por servicios hospitalarios y ambulatorios prestados por el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria ·BICENTENARIO 2010”		Hoja 16 de 40

5.- DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		
	2.- Procedimiento para la Facturación con gratuidad por servicios hospitalarios y ambulatorios prestados por el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria ·BICENTENARIO 2010”		Hoja 17 de 40



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		
	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		Hoja 18 de 40

**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		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		
	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		Hoja 19 de 40

1.- PROPOSITO

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 aplicara el Convenio Específico de coordinación para el intercambio de servicios.

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	PROCEDIMIENTO	
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	
	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	

Hoja 20 de 40

4.- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

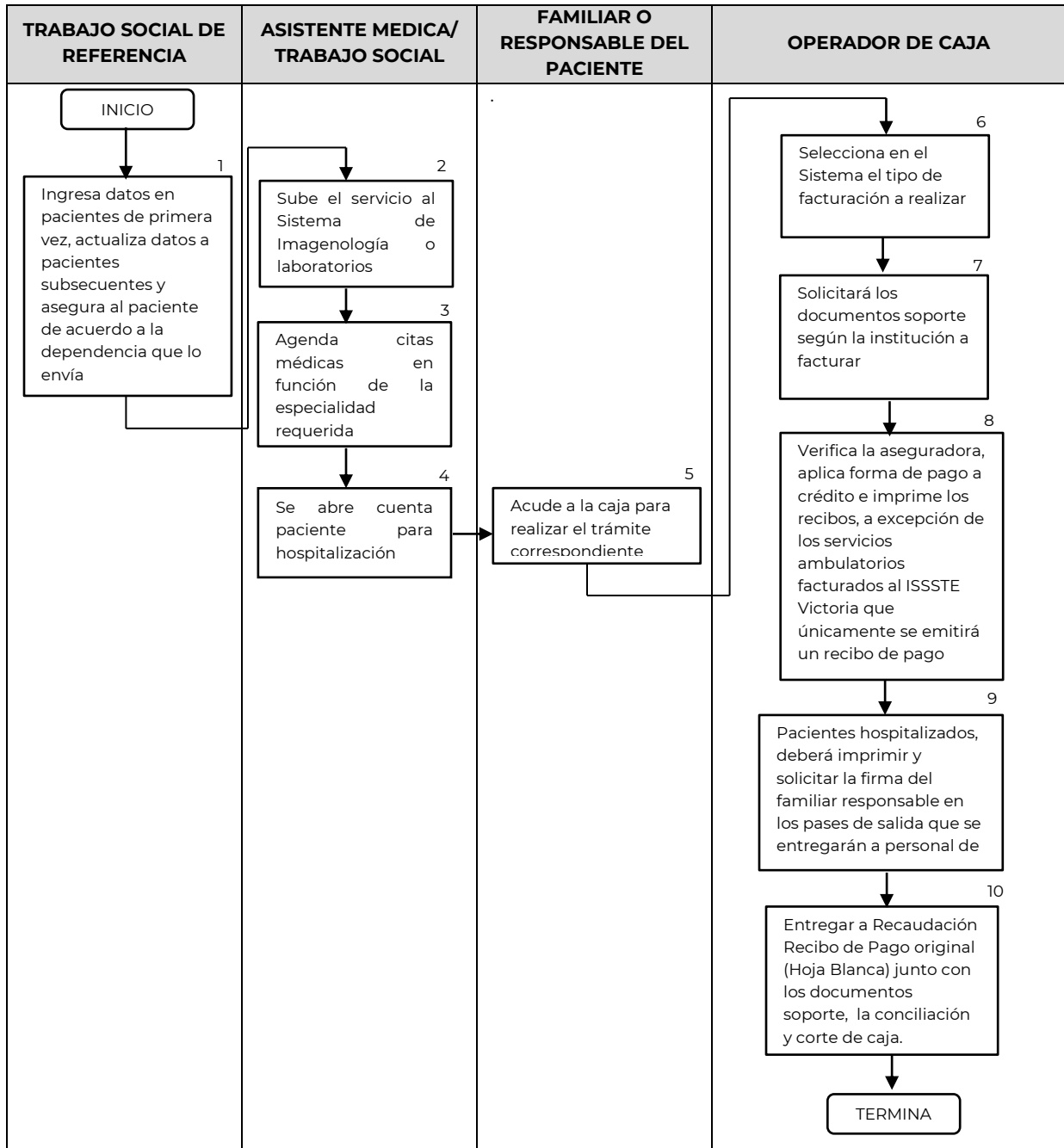
Responsable	No. Act	Descripción de Actividades	Documento o Anexo
Trabajo Social de Referencia	1	Ingresará a los pacientes de primera vez al Sistema MedSyS, en pacientes subsecuentes actualizará los datos registrados en el sistema y asegurará a los pacientes de acuerdo a la institución que refiere.	
Asistente Médica/ Trabajo Social	2	En el caso de ser servicios de Imagenología o laboratorios los subirán al sistema.	
	3	En caso de citas médicas se agendará con la Trabajadora Social de la especialidad que requiera.	
	4	Para pacientes que requieran hospitalización Trabajo Social abrirá cuenta paciente.	
Familiar	5	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.	

	PROCEDIMIENTO
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
	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 Hoja 21 de 40

Responsable	No. Act	Descripción de Actividades	Documento o Anexo
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 solicitud del servicio y/o procedimiento.	Formato de Solicitud de Intercambio Oficio enviado por el DIF Tamaulipas y Municipio
	8	Verificar la aseguradora correcta 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), 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.	
	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
	10	Entregar a Recaudación Recibo de Pago original (Hoja Blanca) junto con la conciliación y corte de caja.	
		TERMINA	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		
	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		Hoja 22 de 40

5.- DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		
	4.- Procedimiento para Facturación a Pacientes con Derechohabiencia por citas Médicas, Servicios de Laboratorio e Imagen prestados en el Hospital de Alta especialidad de Ciudad Victoria “BICENTENARIO 2010”		Hoja 23 de 40

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		
	4.- Procedimiento para Facturación a Pacientes con Derechohabencia por citas Médicas, Servicios de Laboratorio e Imagen prestados en el Hospital de Alta especialidad de Ciudad Victoria “BICENTENARIO 2010”		Hoja 24 de 40

1.- PROPOSITO

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

	PROCEDIMIENTO	
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	
	4.- Procedimiento para Facturación a Pacientes con Derechohabiencia por citas Médicas, Servicios de Laboratorio e Imagen prestados en el Hospital de Alta especialidad de Ciudad Victoria “BICENTENARIO 2010”	

Hoja 25 de 40

4.- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de Actividades	Documento o Anexo
Trabajo Social	1	Ingreso de Pacientes al Sistema: el área de Trabajo Social ingresará a los pacientes de primera vez al Sistema Metsys y subsecuentes, realizará una entrevista, en el caso de que el paciente cuente con derechohabiencia, se le asignará la aseguradora "Pacientes con derechohabiencia"	
	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	
	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 Derechohabiencia".	

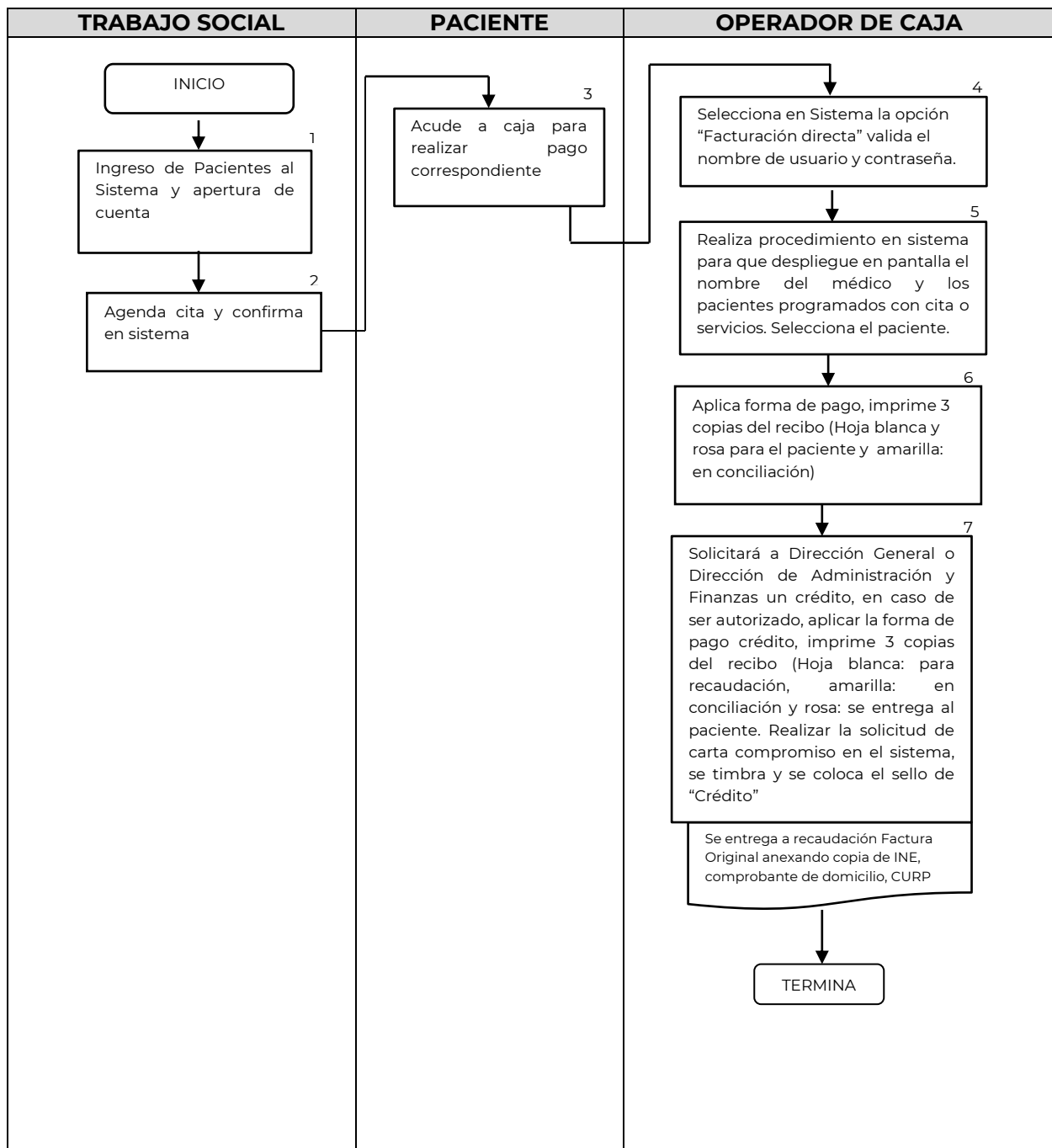
	PROCEDIMIENTO	
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	
	4.- Procedimiento para Facturación a Pacientes con Derechohabencia por citas Médicas, Servicios de Laboratorio e Imagen prestados en el Hospital de Alta especialidad de Ciudad Victoria "BICENTENARIO 2010"	

Hoja 26 de 40

Responsable	No. Act.	Descripción de Actividades	Documento o Anexo
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.	Solicitud de Carta Compromiso
	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. TERMINA	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		
	4.- Procedimiento para Facturación a Pacientes con Derechohabencia por citas Médicas, Servicios de Laboratorio e Imagen prestados en el Hospital de Alta especialidad de Ciudad Victoria “BICENTENARIO 2010”		Hoja 27 de 40

5.- DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		
	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”.		Hoja 28 de 40

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		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		
	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".		Hoja 29 de 40

1. PROPÓSITO

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

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	PROCEDIMIENTO	
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	
	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”. Hoja 30 de 40	

4.- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

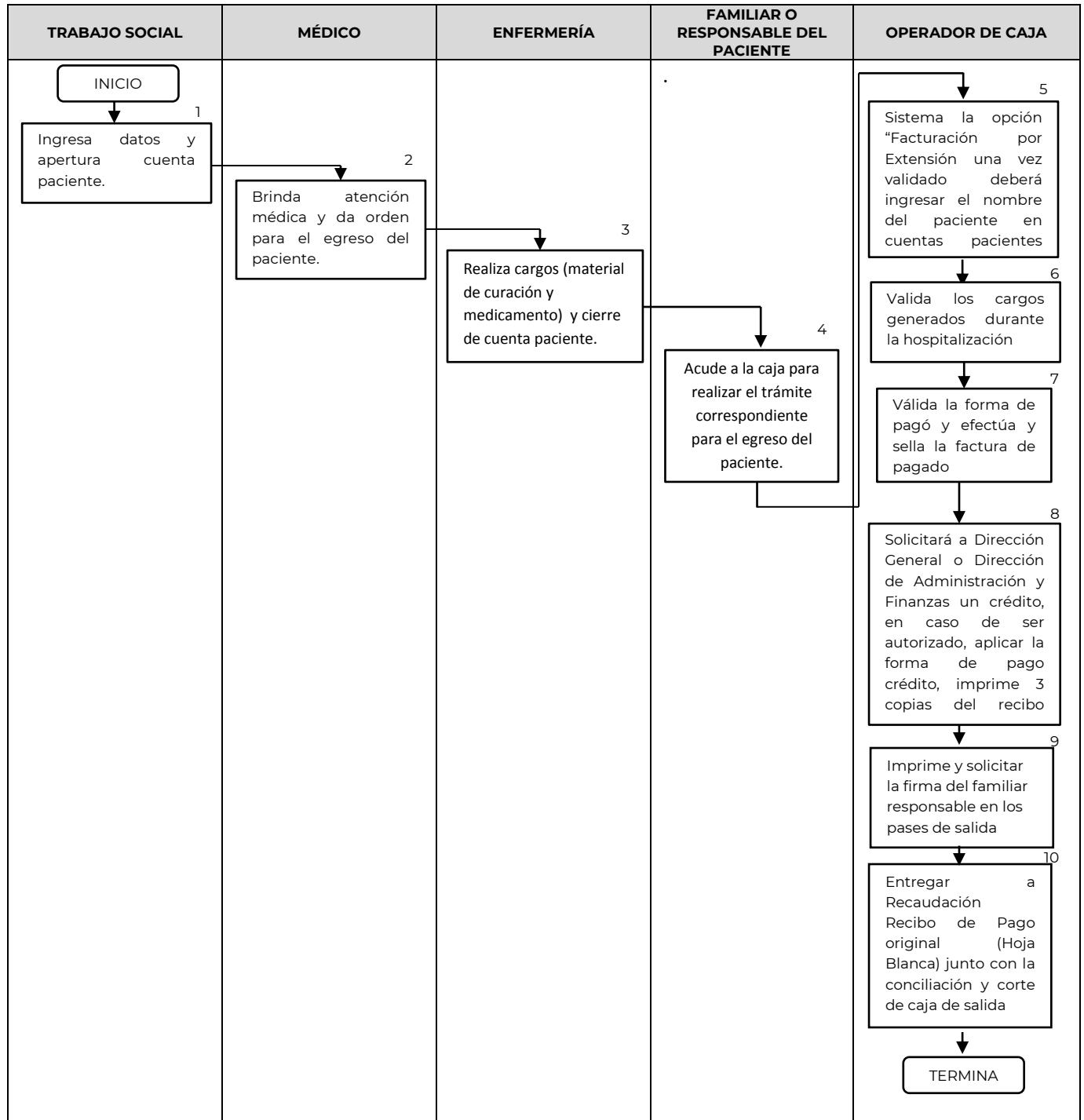
Responsable	No. Act	Descripción de Actividades	Documento o Anexo
Trabajo Social	1	Ingreso de Pacientes al Sistema: el área de Trabajo Social ingresará a los pacientes de primera vez al Sistema Metsys y pacientes subsecuentes actualizará los datos registrados en el sistema, entrevistará al familiar y/o paciente, en caso de que el paciente cuente con seguridad social, lo asegurará como “Paciente con Derechohabiencia” 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.	
	6	El sistema mostrará los cargos generados durante la hospitalización, se deberá cambiar de extensión todos los cargos para posteriormente facturar.	

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	PROCEDIMIENTO	
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	
	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”. Hoja 31 de 40	

Responsable	No. Act	Descripción de Actividades	Documento o Anexo
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 recibo (Hoja blanca y rosa: para paciente, amarilla: en conciliación), se timbra y se coloca el sello de pagado.	
	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 Metsys 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 comprobant e de domicilio. Formato de autorización de crédito. Dígito verificador.
	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
	10	Entregar a Recaudación Recibo de Pago original (Hoja Blanca) junto con la conciliación y corte de caja. TERMINA	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		
	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".		Hoja 32 de 40

5.- DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		
	6.- Procedimiento para facturación de Servicios de Salud Gamma S.A. de C.V.		Hoja 33 de 40

6.- PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD GAMMA S.A. DE C.V.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		
	6.- Procedimiento para facturación de Servicios de Salud Gamma S.A. de C.V.		Hoja 34 de 40

1.- PROPOSITO

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.

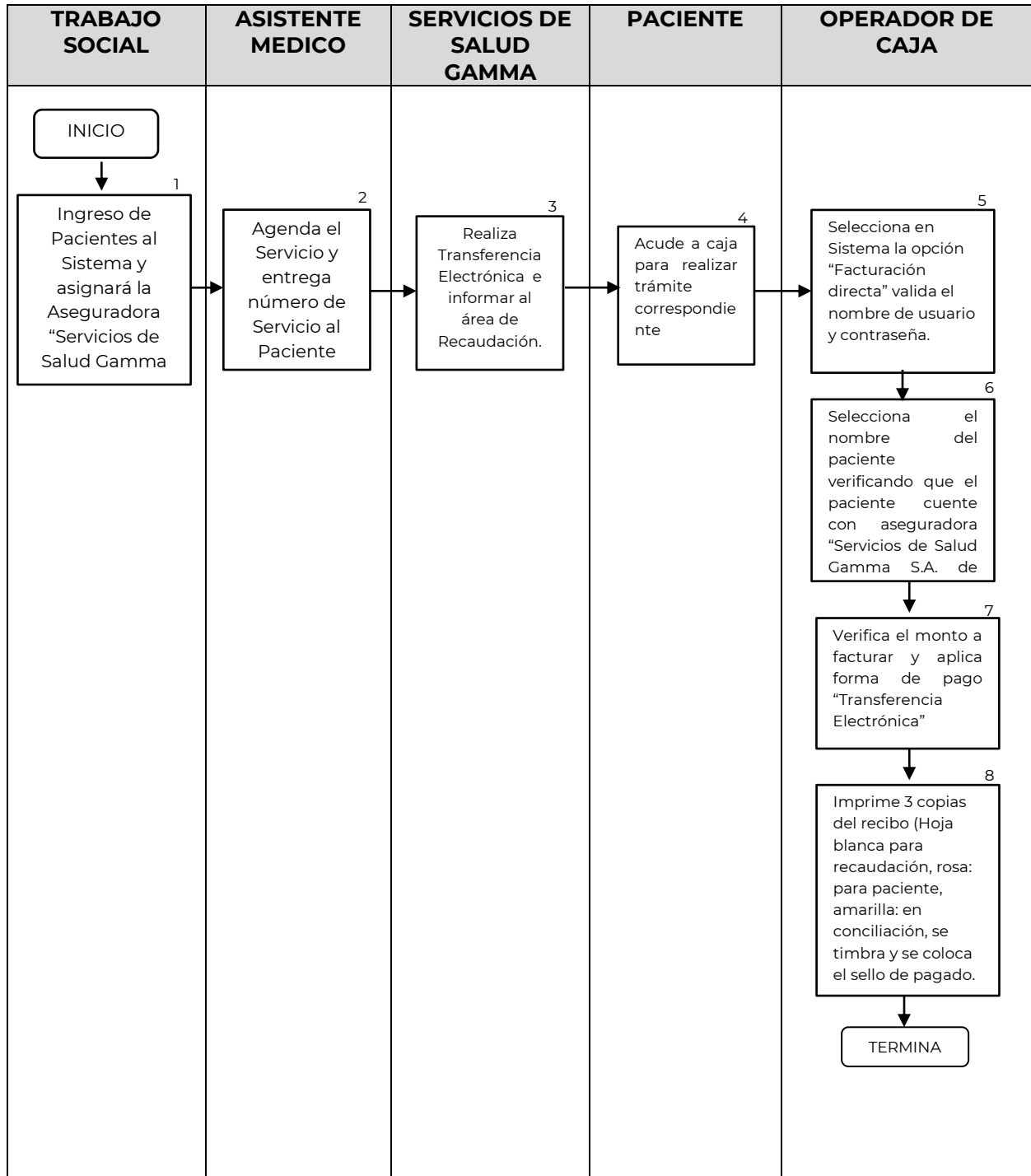
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		
	6.- Procedimiento para facturación de Servicios de Salud Gamma S.A. de C.V.		Hoja 35 de 40

4.- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act	Descripción de Actividades	Documento o Anexo
Trabajo Social	1	Ingreso de Pacientes al Sistema: el área de Trabajo Social ingresará a los pacientes de primera vez al Sistema Metsys 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	
	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".	
	7	Verifica y aplica pago dependiendo de la forma de pago transferencia electrónica,	
	8	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			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS			
	6.- Procedimiento para facturación de Servicios de Salud Gamma S.A. de C.V.			Hoja 36 de 40

5.- DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		
	7.- 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		Hoja 37 de 40

7.- 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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		
	7.- 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		Hoja 38 de 40

1.- PROPÓSITO

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.

2.2.-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		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		
	7.- 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		Hoja 39 de 40

4.- DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de Actividades	Documento o Anexo
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.	
	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.	Reporte de Facturación
	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.	
	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.	
Personal de Cobranza	8	Recibe facturas Originales para la gestión de cobro a Dependencias y Particulares TERMINA	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 0
	SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS		
	7.- 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		Hoja 40 de 40

5.- DIAGRAMA DE FLUJO

