



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Revisión: 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Recursos Financieros)		
	150.- Procedimiento para la Devolución Económica por Servicios Médicos Asistenciales no Brindados.		Hoja 1893 de 2669

150. PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN ECONÓMICA POR SERVICIOS MÉDICOS ASISTENCIALES NO BRINDADOS

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Revisión: 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Recursos Financieros)		
	150.- Procedimiento para la Devolución Económica por Servicios Médicos Asistenciales no Brindados.		Hoja 1894 de 2669

1. PROPÓSITO

- 1.1 Controlar las devoluciones económicas por servicios médico asistenciales no brindados a pacientes del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, con base a la solicitud del personal responsable autorizado, de acuerdo a la normatividad y con la finalidad de optimizar los recursos disponibles.



2. ALCANCE

- 2.1 A nivel interno: la Subdirección de Recursos Financieros autoriza la devolución tomando en cuenta la justificación que el Área Médica y/o Trabajo Social anotan en el recibo de pago, la Coordinación de Tesorería a través de Caja General, cancela el recibo mediante el sistema electrónico, Caja Auxiliar realiza la devolución del efectivo al paciente que lo solicita.



- 2.2 A nivel externo: No aplica

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1 El Director de Administración y Finanzas y el Subdirector de Recursos Financieros autorizarán las devoluciones que se efectúen por medio de cheque o transferencia bancaria a nombre del paciente ó familiar responsable.
- 3.2 Será responsabilidad del Coordinador de Tesorería establecer las acciones necesarias para que las devoluciones a los pacientes o familiares responsables, se realicen en tiempo y forma.
- 3.3 Será responsabilidad del Cajero General instruir a los Cajeros Auxiliares para que soliciten los documentos originales que comprueben que el paciente o familiar responsable realizó el pago, con la finalidad de poder efectuar la devolución solicitada.
- 3.4 Será responsabilidad del Cajero(a) Auxiliar, solicitar al paciente el recibo único de ingresos en original con sello de pagado, el cual deberá traer una nota que indique que el servicio no se proporcionó, así como el área, nombre y firma del empleado encargado del servicio médico.
- 3.5 Para realizar la devolución es necesario que el Cajero Auxiliar, coloque la leyenda de “Cancelado” en el recibo único de ingresos e imprima al reverso del mismo el comprobante de la cancelación que emite el sistema electrónico, para que sea incorporado al corte de caja y al final del turno se entregue a Caja General.
- 3.6 Cuando se realice la devolución por servicios no proporcionados o en caso de pacientes de hospitalización con saldo a favor, el Cajero Auxiliar deberá solicitarle al paciente o familiar responsable, que en el recibo único de ingresos anote la leyenda “Recibí la cantidad de: nombre, firma y fecha”.
- 3.7 En caso de que la devolución se solicite el mismo día de efectuado el pago con tarjeta de débito o crédito, el Cajero Auxiliar deberá realizarla por medio de la Terminal Punto de Venta, siguiendo las instrucciones de la Guía “Cobros con Tarjeta” que está disponible en la carpeta compartida de CAJA, así como también deberá solicitarle al Cajero General, la cancelación del recibo único de ingresos en el sistema electrónico.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Revisión: 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Recursos Financieros)		
	150.- Procedimiento para la Devolución Económica por Servicios Médicos Asistenciales no Brindados.		Hoja 1895 de 2669



- 3.8 Cuando la devolución se solicite días posteriores y que además está relacionada a un pago con tarjeta de débito, el Coordinador de Tesorería deberá comunicarse vía telefónica al Centro de Atención a Clientes del HSBC, para que dicha institución, efectúe los movimientos bancarios respectivos.
- 3.9 Cuando la devolución se solicite días posteriores y que además está relacionada a un pago con tarjeta de crédito, el Coordinador de Tesorería a través del Cajero General, instruirá al paciente o familiar responsable, para que requisiere el formato denominado “Solicitud de devolución de cuotas”, anexando la nota del área del hospital que certifica que el servicio no fue otorgado, lo anterior con la finalidad de proceder a tramitar el cheque o transferencia bancaria, a nombre de paciente o familiar responsable.
- 3.10 La Coordinación de Tesorería, será la responsable de entregar el cheque al paciente o familiar responsable, para efectuar la devolución por los servicios médicos no proporcionados.

 	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Recursos Financieros)	
	150.- Procedimiento para la Emisión y Control de Facturas Electrónicas	

Hoja 1896 de 2669




4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act	Actividad	Documento o Anexo
Director de Administración y Finanzas	1	Instruye al Subdirector de Recursos Financieros para que la devolución al paciente se realice en tiempo y forma.	
Subdirector de Recursos Financieros	2	Recibe instrucción y asesora al Coordinador de Tesorería para que las devoluciones, se realicen con base a las políticas establecidas.	
Subdirector de Recursos Financieros (Coordinador de Tesorería)	3	Recibe información y notifica al Cajero General el proceso que se deberá cumplir para realizar la devolución.	
Subdirector de Recursos Financieros (Coordinador de Tesorería a través de Caja General)	4	Recibe y difunde la información a las cajas auxiliares.	
Subdirector de Recursos Financieros (Coordinador de Tesorería a través de Caja Auxiliar)	5	Recibe información para ponerla en práctica.	Solicitud de devolución Recibo Único de Ingresos
	6	Recibe solicitud de devolución de efectivo por diversos motivos en el mismo día en que se realizó el cobro, dicha solicitud es elaborada por el área médica o de atención al usuario, recaba original de recibo único de ingresos del paciente y procede a buscar los datos del cobro realizado en el sistema electrónico.	
	7	Consulta en el módulo de Caja y Facturación el pago realizado por el paciente con el original del Recibo único de Ingresos previamente emitido.	
	8	Solicita autorización, llama a Caja General para que cancele el recibo previamente emitido e impreso en el sistema informático.	

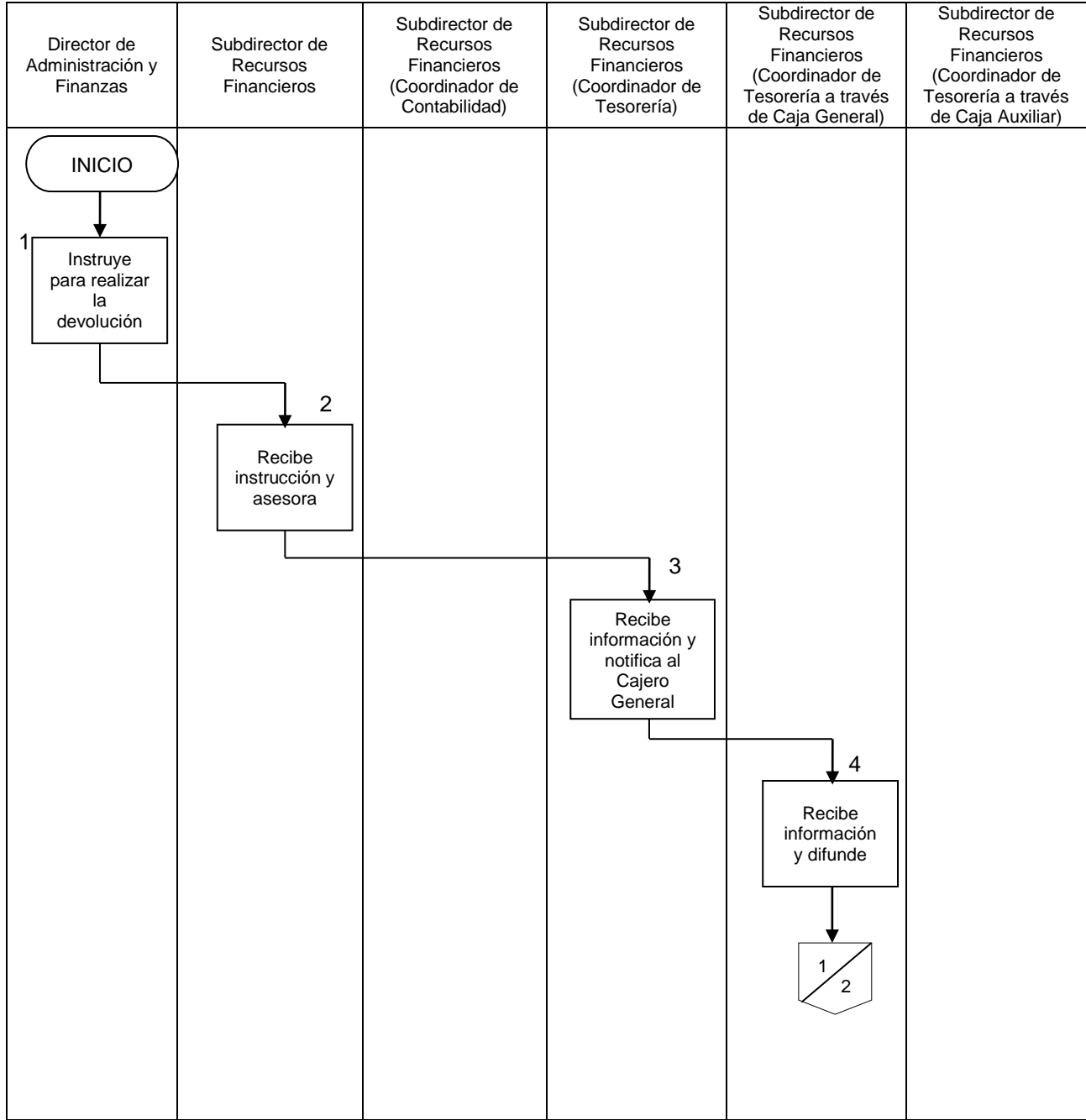
 	PROCEDIMIENTO	
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Recursos Financieros)	
	150.- Procedimiento para la Emisión y Control de Facturas Electrónicas	




Hoja 1897 de 2669

Responsable	No. Act	Actividad	Documento o Anexo
Subdirector de Recursos Financieros (Coordinador de Tesorería a través de Caja General)	9	Revisa documentación e introduce clave al sistema y procede a cancelar recibo e instruye al cajero(a) para devolución de dinero el mismo día que se emite recibo	Recibo Único de Ingresos cancelado
Subdirector de Recursos Financieros (Coordinador de Tesorería a través de Caja Auxiliar)	10	Realiza la devolución del efectivo conforme a los lineamientos emitidos en este procedimiento y verifica que el sistema electrónico emita la nota de crédito para su impresión correspondiente.	Conciliación de caja Recibo Único de Ingreso cancelado Nota de crédito
	11	Entrega al paciente el efectivo quien firma de recibido en el recibo cancelado e Imprime la nota de crédito generada por el sistema informático	
	12	Realiza conciliación de caja al final de su turno, entrega Recibos únicos de ingreso cancelados en original y copia y notas de crédito para entrega a la caja general	
Subdirector de Recursos Financieros (Coordinador de Tesorería a través de Caja General)	13	Recibe del personal de las diferentes cajas del hospital al finalizar el turno y revisa la documentación por devoluciones y cancelaciones diversas tales como: Notas de crédito y Recibos únicos de ingreso cancelados en original y copia verificando que estén incluidas en su corte presentado.	Conciliación de caja Recibo Único de Ingreso cancelado Nota de crédito
	14	Envía notas de crédito y original de recibos únicos de ingreso cancelados a la Coordinación de Contabilidad junto con el corte de caja y archiva una copia con la firma de recibido del área contable	
Subdirector de Recursos Financieros (Coordinador de Contabilidad)	15	Recibe conciliación diaria, revisa las notas de crédito emitidas en el sistema informático del módulo de contabilidad y verifica que estén registradas contablemente y archiva original para su control.	Conciliación de caja Recibo Único de Ingreso cancelado Nota de crédito
TERMINA			




 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	 <small>ESTADOS UNIDOS MEXICANOS</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD</small> <small>CIJAPARCUL</small>	Revisión: 0
		Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Recursos Financieros)		
		150.- Procedimiento para la Devolución Económica por Servicios Médicos Asistenciales no Brindados.		

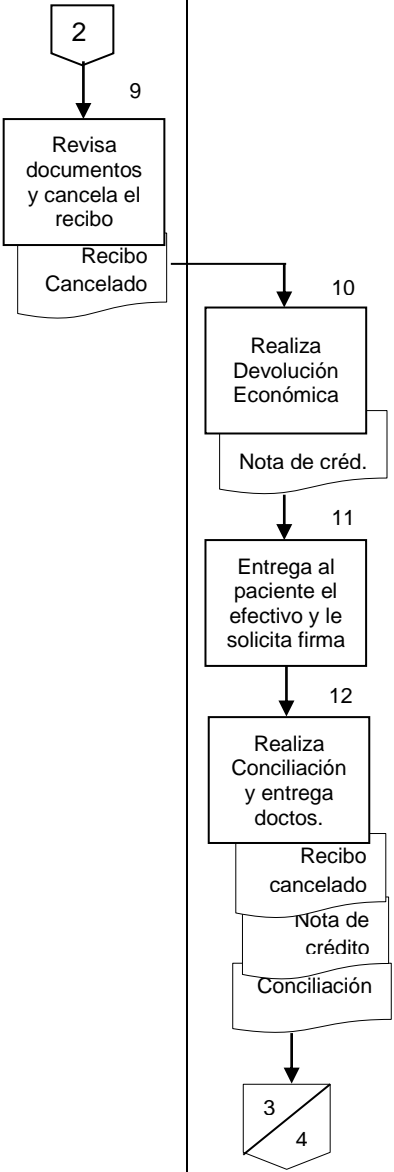
5. DIAGRAMA DE FLUJO





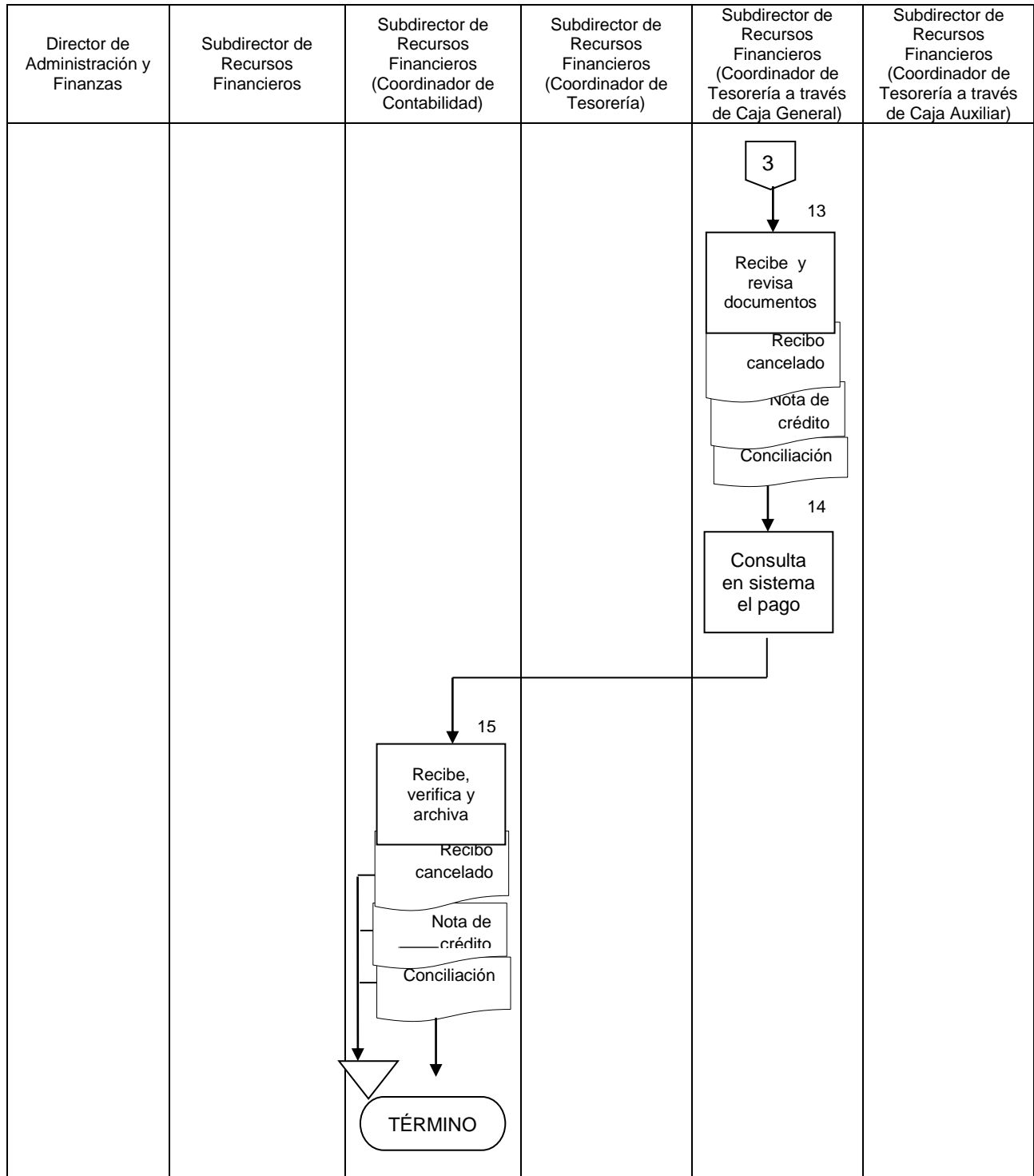
 SECRETARÍA DE SALUD		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIJALPA, OAXACA	Revisión: 0
		Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Recursos Financieros)		
		150.- Procedimiento para la Devolución Económica por Servicios Médicos Asistenciales no Brindados.		Hoja 1899 de 2669




Director de Administración y Finanzas	Subdirector de Recursos Financieros	Subdirector de Recursos Financieros (Coordinador de Contabilidad)	Subdirector de Recursos Financieros (Coordinador de Tesorería)	Subdirector de Recursos Financieros (Coordinador de Tesorería a través de Caja General)	Subdirector de Recursos Financieros (Coordinador de Tesorería a través de Caja Auxiliar)
					<div> <div>1</div> <div>5</div> <div>Recibe información y la lleva a la práctica</div> <div>6</div> <div>Recibe solicitud de devolución</div> <div>Solicitud devolución</div> <div>7</div> <div>Consulta en sistema el pago</div> <div>Recibo Único</div> <div>8</div> <div>Solicita autorización</div> <div>2 / 3</div> </div>

 SECRETARÍA DE SALUD		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIJATAPULTEPEC	Revisión: 0
		Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Recursos Financieros)		
		150.- Procedimiento para la Devolución Económica por Servicios Médicos Asistenciales no Brindados.		Hoja 1900 de 2669

Director de Administración y Finanzas	Subdirector de Recursos Financieros	Subdirector de Recursos Financieros (Coordinador de Contabilidad)	Subdirector de Recursos Financieros (Coordinador de Tesorería)	Subdirector de Recursos Financieros (Coordinador de Tesorería a través de Caja General)	Subdirector de Recursos Financieros (Coordinador de Tesorería a través de Caja Auxiliar)
					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Revisión: 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Recursos Financieros)			
	150.- Procedimiento para la Devolución Económica por Servicios Médicos Asistenciales no Brindados.			Hoja 1901 de 2669



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Revisión: 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Recursos Financieros)		
	150.- Procedimiento para la Devolución Económica por Servicios Médicos Asistenciales no Brindados.		Hoja 1902 de 2669

6. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Manual de organización del HRAEI	N/A
6.2 Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de la Secretaría de Salud	N/A
6.3 Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos	N/A
6.4 Código Fiscal de la Federación	N/A
6.5 Reglamento Interior de la Secretaría de Salud	N/A
6.6 Manual de Caja (elaborado por el I.P.)	N/A

7. REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Solicitud de Devolución	5 años	Contabilidad	N/A
7.2 Conciliación de caja	5 años	Contabilidad	N/A
7.3 Nota de Crédito por devolución	5 años	Contabilidad	N/A

8. GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Conciliación: Documento que emite el sistema integral de cobro de cuotas de recuperación, donde se detallan los importes totales cobrados y devoluciones por cada servicio.

8.2 Nota de crédito: Documento que emite el sistema informático por devoluciones realizadas a pacientes por servicios hospitalarios y estudios no brindados.

8.3 Recibo Único de Ingresos: Documento que emiten los cajeros por el importe cobrado a los usuarios por los servicios recibidos

9. CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO



Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
N/A	N/A	N/A

10. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 Solicitud de devolución

10.2 Nota de crédito emitida por el sistema Medsys

10.3 Conciliación de caja emitida por el sistema Medsys

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Revisión: 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Recursos Financieros)		
	150.- Procedimiento para la Devolución Económica por Servicios Médicos Asistenciales no Brindados.		Hoja 1903 de 2669

10.1 Solicitud de devolución

SOLICITUD DEVOLUCIÓN DE CUOTAS

Ixtapaluca Estado de México a (1)

Subdirector de Recursos Financieros
Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca

Por este medio le solicito la devolución del pago que realice por concepto de cuotas de recuperación el día (2) por un monto de \$ (3) Importe con letra a nombre del paciente: (4)

Por el siguiente motivo:

(5)

(6)

NOMBRE Y FIRMA DEL PACIENTE O FAMILIAR RESPONSABLE

Los siguientes datos serán requisitados por la Coordinación de Tesorería:

No. de Referencia del recibo de pago



(7)

Fecha de emisión del Recibo

(8)




Nombre y firma del personal de Tesorería:

(9)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Revisión: 0
	Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Recursos Financieros)		
	150.- Procedimiento para la Devolución Económica por Servicios Médicos Asistenciales no Brindados.		Hoja 1904 de 2669

10.1 Instructivo para el llenado de la Solicitud de devolución

1. Fecha en la cual se elabora la solicitud
2. Fecha en que el paciente y/o responsable efectuó el pago
3. Importe del pago con número y letra
4. Nombre completo del paciente
5. Motivo por el cual se solicita la devolución
6. Nombre y firma del paciente o familiar responsable que solicita la devolución
7. Numero de referencia del recibo de pago que asigna el sistema electrónico
8. Nombre y firma del personal de Tesorería que atiende la solicitud


 SALUD SECRETARÍA DE SALUD		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD OAXACA	Revisión: 0
		Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Recursos Financieros)		
		150.- Procedimiento para la Devolución Económica por Servicios Médicos Asistenciales no Brindados.		

10.2 Nota de crédito emitida por el sistema Medsys

Firefox - CANCELACIÓN DE FACTURAS COBRADAS

https://10.150.16.31:8443/eCaneSoftWeb/

Más visitados Primeros pasos Últimas noticias

Search  Screensavers View Screensaver Wallpapers eCards

MedSys JUG7506240KA@SECRETARIA DE SALUD-HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE OAXACA

v6.0.4 CAJA Y FACTURACIÓN Cambiar Perfil Salir

Menu (0) CANCELACIÓN DE FACTURAS COB...

Cancelación de Facturas Cobradas (Directa)

Se canceló exitosamente la factura.

Nota de crédito generada: 5000695

Organización: SECRETARIA DE SALUD Hospital: HOSPITAL REGIONAL DI




Caja: JUG7506240KA

Factura: 5001046	No. Documento Externo:
R.F.C. (XAXX010101000)	Nombre: ANA MARIA DEL CARMEN SA
Monto Documento: 388	Peso Mexicano
Fecha Factura: 2014-01-20 09:53:55.0	Saldo: 0.00
Fecha de Pago: 2014-01-20 09:57:07.0	Monto del Pago: 388.00
Motivo de Cancelación: DEVOLUCION POR ESTUDIOS DE LABORATORIO NO REALIZADOS	
NO SE REALIZO UN ESTUDIO	

No. Recibo	Forma de Pago	Aplicado	Tipo de Tarjeta	No. Tarjeta	No. Cuenta	No. Cheque
R35865	EFFECTIVO		388			

5001046 Maxar todo Coincidir Case

10:23 a.m. 20/01/2014

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CAJAPULTEPEC</small>	Revisión: 0
		Dirección de Administración y Finanzas (Subdirección de Recursos Financieros)		
		150.- Procedimiento para la Devolución Económica por Servicios Médicos Asistenciales no Brindados.		Hoja 1906 de 2669

10.3 Conciliación de caja emitida por el sistema Medsys

Operador	Conciliación de Caja			
Usuario				
Caja	Estátus de Caja			
Fecha de Apertura				
Fecha de Cierre	FOLIO			

Forma de Pago	Moneda	Corte CJ	Monto Pago	Diferencias en
1) MONTO DE PAGOS				
FACTURAS REALIZADAS POR EL CAJERO		0	0.00	MXN
+ PREFACTURAS ASIGNADAS AL CAJERO		0	0.00	MXN
= TOTAL FACTURAS y PREFACTURAS DEL TURNO		0	0.00	MXN
NOTAS DE CREDITO IMPRESAS POR EL CAJERO		0	0.00	MXN
+ PRE-NOTAS DE CREDITO ASIGNADAS AL CAJERO		0	0.00	MXN
= TOTAL DE NOTAS DE CREDITO Y PRENOTAS DE CREDITO DEL TURNO		0	0.00	MXN
= A) SUBTOTAL DE FACTURAS Y PREFACTURAS A COBRAR			0.00	MXN
ANTICIPOS DE CUENTAS PACIENTE CONC C/FACTURAS		0	0.00	MXN
PAGOS A FACTURAS PROCESADAS		0	0.00	MXN
B) SUBTOTAL COBROS Y ANTICIPOS A FACTURAS O PREFACTURAS		0	0.00	MXN
+ ANTICIPOS COBRADOS A CUENTAS PACIENTE		0	0.00	MXN
- DEVOLUCIONES A CTAS PACIENTE		0	0.00	MXN
C) SUBTOTAL ANTICIP - DEVOL		0	0.00	MXN
= TOTAL EN CAJA			0.00	MXN
= DIFERENCIAS (A-B) POR CONCILIAR			0.00	MXN