



PROCEDIMIENTOS
Versión ISO 9001:2015

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

ADEUDO SERVICIO DE URGENCIAS



Código:
PR-SRF-03



Fecha:
DIC 20

Rev. 03

Hoja: 1 de 5

ADEUDO SERVICIO DE URGENCIAS

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Jefatura de Departamento de Tesorería	Subdirección de Recursos Financieros	Dirección de Administración
Firma			

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SRF-03
	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		Fecha: DIC 20
	ADEUDO SERVICIO DE URGENCIAS		Rev. 03
			Hoja: 2 de 5

1. Propósito

Establecer los lineamientos para la recuperación de Adeudos de pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias.

2. Alcance



Aplica al Servicio de Cajas del Departamentos de Tesorería y Servicio de Urgencias

3. Responsabilidades

- **Cajero:** Entregar formatos y capturar en sistema los datos del paciente, recibir pagos y proporcionar los recibos correspondientes.
- **Encargado de Caja:** Informar al Responsable de Cuentas por cobrar diariamente de las Carta de Reconocimiento de Adeudo y registrar el pago de las mismas.
- **Responsable de Cuentas por Cobrar:** Contactar a los paciente y/o familiares para establecer posibles fechas de pago.



4. Políticas de operación y normas

- Todos los formatos aplicables al procedimiento, deberán estar debidamente requisitados.
- Todas las Cartas de Reconocimiento de Adeudos y pagos realizados, deberán estar invariablemente registrados en Bitácora.

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SRF-03
	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		Fecha: DIC 20
	ADEUDO SERVICIO DE URGENCIAS		Rev. 03
			Hoja: 3 de 5

5. Descripción del procedimiento

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Cajero	Solicita al paciente Hoja de Costos Pacientes de Urgencias debidamente requisitado.
2		Captura en sistema No. de Expediente del paciente, cotejando que el nombre coincida en sistema con la Hoja de Costos Pacientes de Urgencias y las claves de los servicios brindados.
3		Informa al paciente el total a pagar ¿El paciente cuenta con el dinero para pagar los servicios? Si: Continuar con actividad 12. No: Continúa en la siguiente actividad.
4		Solicita al paciente y/o al familiar, identificación oficial vigente y solicita al Servicio de Trabajo Social, copia de estudio socioeconómico.
5		Requisita el formato Carta de Reconocimiento de Adeudo F01-PR-SRF-03 en original y dos copias.
6		Confirma los números telefónicos del paciente y domicilio del mismo.
7		Entrega dos copias de Carta de Reconocimiento de Adeudo F01-PR-SRF-03 al paciente para su egreso.
8		Integra al formato Carta de Reconocimiento de Adeudo F01-PR-SRF-03 copia de identificación oficial y estudio socioeconómico del paciente para ser entregado al Encargado de Caja y registra en Bitácora de Adeudos cada una de las Cartas de Reconocimiento de Adeudo F01-PR-SRF-03 que emita.
9		Captura la información en el sistema S.A.I.H., anexa la documentación soporte y entrega al Encargado de Caja con su corte diario.
10	Encargado de Caja	Entrega las Cartas de Reconocimiento de Adeudos F01-PR-SRF-03 , diariamente al encargado de cuentas por cobrar, a través del formato Reporte de Emisión de Cartas de Reconocimiento de Adeudo F02-PR-SRF-03 .
11	Responsable de Cuentas por Cobrar	Recibe y revisa la documentación soporte venga debidamente autorizada y con los soportes.
12		Reporta la emisión de la misma al Departamento de Contabilidad, así como los subsecuentes pagos de las mismas



	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SRF-03
	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		Fecha: DIC 20
	ADEUDO SERVICIO DE URGENCIAS		Rev. 03
			Hoja: 4 de 5

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
13	Encargado de Caja	Registra en la Bitácora el pago correspondiente a las Cartas de Reconocimiento de Adeudos F01-PR-SRF-03 y entrega al Responsable de Cuentas por Cobrar, copia de la Ficha de Depósito Bancario.
		TERMINA PROCEDIMIENTO

6. Documentos de referencia

DOCUMENTO	CÓDIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2015 ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos	N/A
Manual de Gestión de la Calidad	MGC-DG-01
Control de Documentos y Registros	PR-SGC-01
Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.	N/A
Manual de Organización	N/A
Manual del Sistema Integral de Contabilidad Gubernamental	N/A
Guía Técnica para elaboración de Manuales de Procedimientos	N/A

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CÓDIGO
Carta de Reconocimiento de Adeudo	5 Años	Subdirección de Recursos Financieros	F01-PR-SRF-03
Recibo Único de Ingresos	5 Años	Subdirección de Recursos Financieros	N/A
Bitácora de Adeudos	5 Años	Subdirección de Recursos Financieros	N/A
Reporte de Emisión de Cartas de Reconocimiento de Adeudo	5 Años	Subdirección de Recursos Financieros	F02-PR-SRF-03

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SRF-03
	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		Fecha: DIC 20
	ADEUDO SERVICIO DE URGENCIAS		Rev. 03
			Hoja: 5 de 5

7. Glosario

- **Carta de Reconocimiento de Adeudo.-** Documento por el cual, el paciente o responsable solidario (familiar o tercero), asume la obligación de pago ante el Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra por los Servicios Médicos Prestados
- **Cuotas de Recuperación.-** Es el importe que el usuario paga en contraprestación de un servicio
- **Estudio Socioeconómico.-** Valoración que realiza Trabajo Social al paciente para determinar su capacidad de pago.
- **Recibo único de Ingresos.-** Comprobante oficial que se entrega al usuario por el pago correspondiente a un servicio médico.

8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
01	Actualización del Procedimiento	JUN 15
02	Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
03	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20