

HOSPITAL SANTO TOMÁS

PROCEDIMIENTO DE DESCUENTO A PACIENTES JUBILADOS O DE TERCERA EDAD

	▶ HST 01-DPT-001
• Ciclo de Ingresos	• Area de Descuentos
• Departamento de Trabajo Social y Evaluación Socioeconómica	• Unidad: N/A
• Unidad Ejecutora: Sección de Evaluación Socioeconómica	
▶ Políticas	
• Cumplir con el porcentaje de descuento establecido por Ley a los jubilados y personas de tercera edad.	
▶ Objetivos y Resultados Esperados	
• Efectuar el descuento establecido por Ley a toda persona jubilada o de tercera edad que acude a la Sección de Evaluación Socioeconómica.	

C/A	Actividades	Responsable
A	1. Presentar Orden Médica en la Sección de Evaluación Socioeconómica con el costo del servicio establecido por la Unidad de Caja y solicitar descuento de tercera edad.	Paciente
A	2. Recibir Orden Médica del paciente jubilado o de tercera edad y solicitar fotocopia de la cédula que respalda el descuento.	Evaluadora
C1	3. Recibir fotocopia de cédula, colocar sello de la Sección de Evaluación Socioeconómica y firmar como visto bueno, confirmando el descuento fijado por Ley.	Evaluadora
A	4. Devolver al paciente Orden Médica y fotocopia de la cédula sellada y firmada. Informar que puede ir a pagar a la Unidad de Caja.	Evaluadora
A	5. Entregar Orden Médica y fotocopia de la cédula sellada y firmada en la Unidad de Caja y pagar el costo de servicio establecido en el documento.	Paciente

▶ Procedimiento de Descuento a Pacientes Jubilados o de Tercera Edad / Continuación...	▶ HST 01-DPT-001
-----------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

C/A	Actividades	Responsable
C2	6. Recibir dinero y documentos de manos del paciente. Emitir Recibo de Caja. Anexar a la copia amarilla del Recibo de Caja fotocopia de la cédula sellada y firmada por la Sección de Evaluación Socioeconómica. Entrega original y copia rosada del Recibo de Caja al Paciente.	Cajero(a)
P	7. Presentar copia rosada del Recibo de Caja en el Servicio Médico, Servicio de Laboratorio Clínico o de Farmacia Correspondiente. Continuar Procedimiento de Atención Médica.	Paciente.

▶ Controles Internos del Procedimiento de Trabajo		
Código	Tipo de Control	Objetivo
C1	Bajo, Previo	Dejar constancia que el descuento otorgado corresponde a una persona que cumple con la condición de jubilada o de tercera edad, como lo establece la Ley.
C2	Medio, Concurrente	Respaldar la emisión del Recibo de Caja sobre la base de la verificación realizada por la Sección de Evaluación Socioeconómica.

Aprobado por: _____ Fecha de Vigencia: _____

HOSPITAL SANTO TOMÁS

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE SERVICIOS NO CONCRETIZADOS

	▶ HST 01-DPT-002
• Ciclo de Ingresos	• Area de Descuentos
• Departamento de Finanzas	• Sección de Tesorería
• Unidad Ejecutora: Unidad de Caja	
▶ Políticas	
<ul style="list-style-type: none"> Las devoluciones por servicios no concretizados se harán efectivas contra la presentación de memorándums firmado por el (la) Jefe(a) de la Unidad Operativa que no suministro el servicio y previo a la comprobación condición de paz y salvo del paciente con la institución. No se aceptan devoluciones después de treinta (30) días. 	
▶ Objetivos y Resultados Esperados	
<ul style="list-style-type: none"> Devolver el dinero recibido por concepto de prestaciones de servicios, cuando las unidades operativas de servicios médicos, laboratorios o farmacia no brindan el servicio cancelado anticipadamente por el paciente 	

C/A	Actividades	Responsable
A	1. Solicitar la devolución del dinero pagado por un servicio no concretizado.	Paciente
A	2. Informar al paciente que para tramitar la devolución del costo del servicio debe presentar el recibo de caja en original y copia rosada junto con memorando firmado por el (la) Jefe(a) del servicio.	Cajero(a) o Secretaria de la Unidad Operativa
A	3. Solicitar y/o esperar el memorándum de la Unidad Operativa donde se establece el porqué no se brindó el servicio.	Paciente
A	4. Confeccionar memorándum y entregar al (a la) Jefe(a) de la unidad operativa para su firma. Entregar memorándum al paciente e informar que debe dirigirse a la Sección de Evaluación Socioeconómica.	Secretaria de la Unidad Operativa
A	5. Recibir memorándum firmado por el (la) Jefe(a) de la Unidad Operativa y entregar memorándum en la Sección de Evaluación Socioeconómica.	Paciente

▶ Procedimiento de Devolución de Servicios No Concretizados / Continuación...	▶ HST 01-DPT-002
--------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

C/A	Actividades	Responsable
C1	6. Recibir memorándum de la unidad operativa en original y copia rosada del Recibo de Caja de manos del paciente.	Evaluadora
C2	7. ¿La fecha de emisión del Recibo de Caja es mayor a treinta días? <ul style="list-style-type: none"> • Sí. Informar al paciente que no se hacen devoluciones por servicios no concretizados después de 30 días? • No. Solicitar cédula de identidad personal. Verificar si el paciente posee cuenta pendiente con la institución. 	Evaluadora
C3	8. ¿Posee cuenta pendiente con el Hospital? <ul style="list-style-type: none"> • Sí. Informar al paciente que el importe se va abonar a su cuenta pendiente. Continuar con actividad N° 8. • No. Continuar con actividad N° 10. 	Evaluadora
A	9. ¿El importe de la devolución es mayor o menor que la cuenta pendiente? <ul style="list-style-type: none"> • Es mayor. Confeccionar Abono a Cuenta por el importe de los servicios a cancelar y adjuntar copia rosada de Recibo de Caja al formulario de Abono a Cuenta. Continuar con actividad 10. • Es menor. Confeccionar Abono a Cuenta por el importe de los servicios a abonar a la cuenta del paciente adjuntar copia rosada de Recibo de Caja al formulario de Abono a Cuenta. Informa al paciente de su nuevo saldo 	Evaluadora
A	10. Solicitar fotocopia de la cédula de identidad personal del paciente. Confeccionar Formulario de Solicitud de Devolución en donde detalla: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del paciente • Número de cédula • Número de recibo • Fecha del recibo • Fecha de la solicitud • Motivo de la solicitud • Monto del servicio • Monto abonado a cuenta • Monto de la devolución <p>Si el paciente canceló una cuenta pendiente con el hospital con parte de la devolución del servicio no concretizado. Anotar número de Recibo de Caja que ampara el abono a cuenta.</p>	Evaluadora

▶ **Procedimiento de Devolución de Servicios No Concretizados / Continuación...**

▶ **HST 01-DPT-002**

C/A	Actividades	Responsable
C4	11. Determinar el importe de la devolución, restando al monto del servicio el importe establecido en el Recibo de Caja y determinar el monto de la devolución; que es la base para el reembolso al paciente.	Evaluadora
C5	12. Firmar la Solicitud de Devolución y estampa Sello de PAZ Y SALVO con la institución.	Jefe(a) de la Sección de Evaluación Socioeconómica
A	13. Confeccionar formulario de Ajuste a Saldos de Cuentas por Cobrar para registrar el abono a la cuenta del paciente y notificar a la Sección de Contabilidad que debe reclasificar de ingresos el importe abonado a la cuenta por cobrar. Continuar con procedimiento de Ajuste a Saldos a Cuentas por Cobrar (HST 01-C-006).	Evaluadora
C6	14. ¿La solicitud de devolución es por un monto mayor a B/.140.00? <ul style="list-style-type: none"> • Sí. Informar que debe dirigirse a la Unidad de Caja General. Continuar con actividad N°.17. • No. Confeccionar Solicitud y Comprobante de Caja Menuda. Adjuntar memorándum de la Unidad Operativa, Original y Copia Rosada del Recibo de Caja, fotocopia de la cédula de identidad personal, Solicitud de Devolución a la Solicitud y Comprobante de Caja Menuda. 	Evaluadora
A	15. Entregar al Custodio de Caja Menuda la Solicitud de Comprobante de Caja Menuda y memorando de la Unidad Operativa, donde explica el motivo por el cual no se concretizó el servicio junto con el Recibo de Caja original y la copia del Recibo de Caja.	Paciente
A	Recibir y revisar los documentos del paciente. Verificar la autenticidad de los documentos recibidos. Adjuntar todos los documentos que respaldan el desembolso. Solicitar firma de recibido al paciente y entregar dinero.	Custodio de Caja Menuda
A	16. Recibir el dinero.	Paciente
A	17. Verificar las anotaciones realizadas por la Sección de Evaluación Socioeconómica y recibe la documentación de la solicitud y solicita al paciente que lleve los documentos a la Dirección Administrativa para que se autorice la devolución. Indica al paciente que debe esperar ocho(8) días hábiles para recibir su cheque de devolución.	Cajero(a)

▶ Procedimiento de Devolución de Servicios No Concretizados / Continuar...	▶ HST 01-DPT-002
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

C/A	Actividades	Responsable
P	18. Continuar con el proceso del Procedimiento de Confección de Cheques de Compras al Contad (HST 02-D-004) . (Tiempo de espera).	Jefe(a) de la Sección de Tesorería
A	19. Solicitar al cajero(a) el cheque de devolución por servicios médicos no concretizados, emitido a su nombre.	Paciente
C6	20. Solicitar al paciente cédula de identidad personal, verifica si la persona es el beneficiario del cheque. Si está todo correcto entrega el cheque al paciente.	Oficinista de Tesorería
C7	21. Recibir el cheque y firmar en el Control de Cheques Entregados.	Paciente
A	22. Coloca sello de "Pagado" en la copia del cheque, en la Solicitud de Devolución y en los documentos adjuntos. Anota el pago en el Libro de Banco del Fondo de Administración y se envía la copia del cheque junto con la demás documentación a la Sección de Contabilidad para su archivo.	Oficinista de Tesorería

▶ Controles Internos del Procedimiento de Trabajo		
Código	Tipo de Control	Objetivo
C1	Medio, Previo	Validar la legalidad del trámite de devolución a través de la presentación de la nota firmada por el (la) Jefe(a) del Servicio que no prestó el servicio.
C2	Medio, Previo	Verificar si el plazo establecido para aceptar devoluciones de servicios está vigente.
C3	Medio, Previo	Corroborar que el paciente no posee cuenta pendiente con el hospital o por lo contrario, abonar el importe de la devolución al saldo pendiente.
C4	Medio, Previo	Determinar el monto de la devolución cuando se ha abonado una parte a cuentas pendientes con el Hospital.
C5	Medio, Concurrente	Respaldar la legalidad del trámite y comunicar que el paciente no tiene cuenta pendiente con la institución.
C6	Medio, Concurrente	Devolver en efectivo los importes de devolución que sean menores al mínimo de desembolso establecido para la Caja Menuda General.

▶ Procedimiento de Devolución de Servicios No Concretizados / Continuar...	▶ HST 01-DPT-002
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

▶ Controles Internos del Procedimiento de Trabajo		
Código	Tipo de Control	Objetivo
C7	Medio, Concurrente	Evidenciar la entrega de cheque de devolución de servicios no concretizados.

Aprobado por: _____ **Fecha de Vigencia:** _____