



**GOBIERNO
DE JALISCO**
PODER EJECUTIVO
SECRETARÍA DE
SALUD
JALISCO

PROCEDIMIENTO PARA CAJA

CÓDIGO: DOM-P220-HR3_001
FECHA DE EMISIÓN: 30 MARZO 2004
NO./FECHA DE REVISIÓN: 001 / NOVIEMBRE 2004
COPIA No.:

SELLOS:

DOCUMENTO DE REFERENCIA

AUTORIZACIONES

ELABORÓ:

RÚBRICA

LIC. MARÍA GUADALUPE MAGAÑA MENDOZA

AUXILIAR DE RECURSOS FINANCIEROS

Vo. Bo:

RÚBRICA

LIC. JORGE VERGARA FUENTES

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL DE CD. GUZMÁN

RÚBRICA

DR. ALFONSO DELGADO BRISEÑO.

DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL DE CD. GUZMÁN

APROBÓ:

RÚBRICA

LAE. MARTHA ELENA BENAVIDES HERNÁNDEZ

DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

AUTORIZÓ:

RÚBRICA

DR. ALFONSO PETERSEN FARAH

SECRETARIO DE SALUD / DIRECTOR GENERAL DEL OPD SERVICIOS DE SALUD JALISCO.

Este documento es vigente y está actualizado porque responde a las necesidades actuales de la unidad, y no hay uno nuevo que lo sustituya.

Responsable de la información: Hospital Regional de Ciudad Guzmán
Responsable de la Publicación: Depto. de Organización y Métodos
Fecha de publicación: 07 Julio 2014

PROCEDIMIENTO PARA CAJA.



CÓDIGO: DOM-P220-HR3_001
FECHA DE EMISIÓN: 30 MARZO 2004
NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: noviembre 2004

INTRODUCCIÓN

Objetivo	Efectuar la correcta captación de las Cuotas de acuerdo al tabulador vigente autorizado por la OPD Servicios de Salud Jalisco.
Alcance	Este procedimiento aplica al personal de Caja Recepción y de Caja Urgencias.
Políticas para el procedimiento	<ol style="list-style-type: none">1. Revise que el Fondo de Caja esté completo al inicio de cada Turno, el cual deberá de ser de \$ 1,000.002. Recibir al usuario, atender con calidez, oportunidad y humanismo.3. Controlar eficientemente las cuotas captadas diariamente.4. Deposite en el buzón ubicado en la administración el sobre del corte realizado al final de cada turno tanto de caja Recepción como de caja de Urgencias.5. Informar al paciente cuando no cuente con cita que debe acudir al Centro de Salud de su adscripción como primera opción, para que le elaboren su hoja de referencia.
Definiciones	<p>Tabulador: Es una herramienta administrativa que establece las cuotas y tiene un nuevo formato, el cual está diseñado de tal manera que permite lograr una mayor captación con más eficiencia.</p>

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
2

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA CAJA.



CÓDIGO: DOM-P220-HR3_001
FECHA DE EMISIÓN: 30 MARZO 2004
NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: noviembre 2004

Documentos Internos

Son aquellos documentos elaborados por el OPD Servicios de Salud Jalisco y que son aplicables a la operatividad del presente procedimiento:

Código	Documento
	Tabulador de Cuotas de Recuperación
DOM-M52	Manual de Procesos , Lineamientos y Normas para su Operación En las Unidades Médicas Hospitalarias de la OPD Servicios de Salud Jalisco.
DOM-N02	Políticas de Gratuidad de los Servicios de Salud.
DOM-M53	Manual de Organización de Hospitales Regionales

Documentos Externos

Son todos aquellos que no son elaborados por el OPD Servicios de Salud Jalisco y que son aplicables a la operatividad del presente procedimiento:

Código	Documento

Documentos Generados

A continuación se relacionan los formatos que se utilizarán en la aplicación del presente documento

Código	Documento
	Recibo Único de Cuotas de Recuperación.
	Informe de Recibos de Cuotas de Recuperación
	Desglose de Recibos de Cuotas de Recuperación
	Corte de Caja
	Formato de pase de salida
	Libro de captación hoja de referencia primer nivel.
	Hoja de exentos

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
3

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA CAJA.



CÓDIGO: DOM-P220-HR3_001
FECHA DE EMISIÓN: 30 MARZO 2004
NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: noviembre 2004

Documentos Generados

A continuación se relacionan los formatos que se utilizarán en la aplicación del presente documento

Código	Documento
	Hoja de Captación de población asistente.
	Hoja de Programas y consultas exentas
	Hoja de registros de atención por lesiones en la atención médica.
	Formato para vigilancia epidemiológica de intoxicación por veneno de araña capulina/viuda negra
	Formato de vigilancia epidemiológica de la picadura de alacrán
	Ficha individual para la atención a la persona agredida por mordedura de perro
	Estudio epidemiológico de caso.
	Constancia de atención médica.
	Formato de parte de lesiones

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
4

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA CAJA.



CÓDIGO: DOM-P220-HR3_001
 FECHA DE EMISIÓN: 30 MARZO 2004
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: noviembre 2004

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD						
1.	Paciente	Se presenta en Caja a solicitar atención médica.						
2.	Cajero	<p>Identifique si se trata de una urgencia:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Urgencia?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td> <p>Solicite los datos al paciente y el motivo de su ingreso, hágaselo saber al médico en turno, e indique al paciente que espere a ser llamado. Aplique siguiente actividad.</p> <p>Nota: Valore la situación física del paciente y de considerarlo necesario páselo inmediatamente a consulta.</p> </td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Informe al paciente que deberá pasar a caja recepción. Aplique actividad 7.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Urgencia?	Entonces	Sí	<p>Solicite los datos al paciente y el motivo de su ingreso, hágaselo saber al médico en turno, e indique al paciente que espere a ser llamado. Aplique siguiente actividad.</p> <p>Nota: Valore la situación física del paciente y de considerarlo necesario páselo inmediatamente a consulta.</p>	No	Informe al paciente que deberá pasar a caja recepción. Aplique actividad 7.
¿Urgencia?	Entonces							
Sí	<p>Solicite los datos al paciente y el motivo de su ingreso, hágaselo saber al médico en turno, e indique al paciente que espere a ser llamado. Aplique siguiente actividad.</p> <p>Nota: Valore la situación física del paciente y de considerarlo necesario páselo inmediatamente a consulta.</p>							
No	Informe al paciente que deberá pasar a caja recepción. Aplique actividad 7.							
3.	Paciente	Acude a cubrir el servicio que se le otorgó en Urgencias.						
4.	Cajero	<p>Verifique si el paciente está afiliado al seguro popular:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Afiliado?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td> <p>Solicite copia de solicitud de afiliación y copia de la credencial de elector, anote las claves de los servicios otorgados al seguro popular, el costo de los mismos anexándolo con la solicitud y la copia de la credencial y archívelos.</p> <p>Nota: Si el paciente presenta hoja de consumo, indique al paciente que acuda al módulo de seguro popular a que sellen y anoten su número de afiliación en su hoja y la regrese debidamente requisitada.</p> </td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Aplique siguiente actividad.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Afiliado?	Entonces	Si	<p>Solicite copia de solicitud de afiliación y copia de la credencial de elector, anote las claves de los servicios otorgados al seguro popular, el costo de los mismos anexándolo con la solicitud y la copia de la credencial y archívelos.</p> <p>Nota: Si el paciente presenta hoja de consumo, indique al paciente que acuda al módulo de seguro popular a que sellen y anoten su número de afiliación en su hoja y la regrese debidamente requisitada.</p>	No	Aplique siguiente actividad.
¿Afiliado?	Entonces							
Si	<p>Solicite copia de solicitud de afiliación y copia de la credencial de elector, anote las claves de los servicios otorgados al seguro popular, el costo de los mismos anexándolo con la solicitud y la copia de la credencial y archívelos.</p> <p>Nota: Si el paciente presenta hoja de consumo, indique al paciente que acuda al módulo de seguro popular a que sellen y anoten su número de afiliación en su hoja y la regrese debidamente requisitada.</p>							
No	Aplique siguiente actividad.							

PROCEDIMIENTO PARA CAJA.



CÓDIGO: DOM-P220-HR3_001
 FECHA DE EMISIÓN: 30 MARZO 2004
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: noviembre 2004

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD						
5.	Cajero	<p>Elabore el recibo de cuotas de recuperación, de acuerdo a lo establecido en el tabulador de cuotas de recuperación, entregue ficha al paciente e indique que pase a sala de consulta externa.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elabore el recibo tomando en cuenta las políticas de gratuidad (ver Manual De Procesos, Lineamientos y Normas para su Operación En las Unidades Médicas Hospitalarias de la OPD Servicios de Salud Jalisco.). En caso de que se exente registre en la Hoja de exentos en Urgencias. En caja recepción llene la hoja de programas y consulta exentas de pago. Con pluma roja cuando sea hoja de referencia con cita al especialista por primera vez que por alguna política de gratuidad se exente. En cualquier otro caso de exención se anota con pluma azul. Tratándose del servicio de urgencias Indague con el médico los servicios que se le proporcionaron al paciente. En caso de que el paciente no pueda cubrir la cuota de recuperación indíquelo que pase a Trabajo social. Cuando sea un cobro por un egreso de Hospital, deberá elaborar adicionalmente el pase de salida que se entrega y autoriza al vigilante que el paciente se pueda retirar. 						
6.	Cajero	<p>Reciba el dinero y deposítelo marcando previamente según su instructivo en la máquina registradora, entregue original del recibo al usuario.</p>						
7.	Cajero	<p>Determine la situación del paciente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Situación?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De 1° Vez</td> <td> <p>Solicítele la hoja de referencia, y llene el libro de captación, hoja de referencia primer nivel, anotando en la hoja la fecha en que fue captada y de ficha a medicina general en el turno matutino.</p> <p>En el turno vespertino no hay consulta General, por lo tanto solo se anotan los datos en el libro de captación hoja de referencia primer nivel, y se envía al paciente a que le anoten cita con el especialista.</p> <p>Llene el espacio en la edad en la que se ubique el paciente que se capta por primera vez en la Hoja de captación de población asistente.</p> <p>Nota: En caso de que en la hoja de referencia esté señalado como una urgencia aplique actividad 2.</p> </td> </tr> <tr> <td>Subsecuente</td> <td> <p>Solicite y verifique que la cita este anotada en la tarjeta de citas del paciente e indíquelo pasar al archivo a que le abran expediente. aplique actividad 4.</p> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: Si el paciente no cuenta con cita infórmele que debe acudir al Centro de Salud de su adscripción como primera opción, para que le elaboren su hoja de referencia.</p>	¿Situación?	Entonces	De 1° Vez	<p>Solicítele la hoja de referencia, y llene el libro de captación, hoja de referencia primer nivel, anotando en la hoja la fecha en que fue captada y de ficha a medicina general en el turno matutino.</p> <p>En el turno vespertino no hay consulta General, por lo tanto solo se anotan los datos en el libro de captación hoja de referencia primer nivel, y se envía al paciente a que le anoten cita con el especialista.</p> <p>Llene el espacio en la edad en la que se ubique el paciente que se capta por primera vez en la Hoja de captación de población asistente.</p> <p>Nota: En caso de que en la hoja de referencia esté señalado como una urgencia aplique actividad 2.</p>	Subsecuente	<p>Solicite y verifique que la cita este anotada en la tarjeta de citas del paciente e indíquelo pasar al archivo a que le abran expediente. aplique actividad 4.</p>
¿Situación?	Entonces							
De 1° Vez	<p>Solicítele la hoja de referencia, y llene el libro de captación, hoja de referencia primer nivel, anotando en la hoja la fecha en que fue captada y de ficha a medicina general en el turno matutino.</p> <p>En el turno vespertino no hay consulta General, por lo tanto solo se anotan los datos en el libro de captación hoja de referencia primer nivel, y se envía al paciente a que le anoten cita con el especialista.</p> <p>Llene el espacio en la edad en la que se ubique el paciente que se capta por primera vez en la Hoja de captación de población asistente.</p> <p>Nota: En caso de que en la hoja de referencia esté señalado como una urgencia aplique actividad 2.</p>							
Subsecuente	<p>Solicite y verifique que la cita este anotada en la tarjeta de citas del paciente e indíquelo pasar al archivo a que le abran expediente. aplique actividad 4.</p>							

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
6

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA CAJA.



CÓDIGO: DOM-P220-HR3_001
 FECHA DE EMISIÓN: 30 MARZO 2004
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: noviembre 2004

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
8.	Paciente	Anote cita para la realización de electrocardiogramas y exámenes de laboratorio, en la libreta de citas y en la solicitud de exámenes del paciente, tomando en cuenta que sea anotada antes de su cita a Medicina General o el especialista. Nota: En el caso de las guardias de sábado domingo y días festivos en el turno vespertino, se da apoyo al departamento de archivo, y se anotan citas de todas las especialidades.
9.	Cajero	Elabore informe de recibos de cuotas de recuperación llenando los datos solicitados, elabore desglose de recibos por claves verificando que la suma de estas sea la misma que en el informe.
10.	Cajero	Haga un corte de caja al final de cada turno haciendo el conteo de dinero y recibos, gire en Z la llave de la máquina registradora y de un total; llene formato de corte de caja según los datos que solicita, deposite en un sobre el informe, el desglose, el corte de caja, la tira de la máquina registradora y los documentos que haya recibido durante la jornada llévelo al buzón que se encuentra en la administración del hospital.
11.	Cajero	Atienda el teléfono y boceador en caja recepción y en caja de urgencias, encárguese del conmutador en el turno vespertino, nocturno y en sábados, domingos y días festivos.
12.	Cajero	Proporcione al médico en turno los formatos que requiera llenar según sea el caso que se presente dentro del servicio de Urgencias. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hoja de registros de atención por lesiones en la atención médica. ▪ Formato para vigilancia epidemiológica de intoxicación por veneno de araña capulina/viuda negra. ▪ Formato de vigilancia epidemiológica de la picadura de alacrán. ▪ Ficha individual para la atención a la persona agredida, Tratamiento antirrábico en humanos. ▪ Estudio epidemiológico de caso. ▪ Constancia de atención médica. ▪ Formato de parte de lesiones. Nota: <ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso de solicitar una constancia de atención médica también se le proporciona al médico en turno para su respectivo llenado con la diferencia de que se lleva el control del folio asignado y de los datos del solicitante en una libreta, actividad que se lleva a cabo en ambas cajas (recepción y urgencias). ▪ Al entregar el Formato de parte de lesiones se anota en una libreta de registro de parte de lesiones el no. de folio entregado además de datos personales de lesionado (actividad solo del servicio de urgencias).

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
7

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA CAJA.



CÓDIGO: DOM-P220-HR3_001
 FECHA DE EMISIÓN: 30 MARZO 2004
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: noviembre 2004

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
13.	Cajero	Avise a Trabajo social de que existe un caso de parte de lesiones para que se comunique con el ministerio público. Nota: <ul style="list-style-type: none"> ▪ En el turno vespertino y nocturno avise directamente al ministerio público y registre el nombre de quien recibe la llamada anotándolo en el Formato en la parte superior así como la hora en que se avise. ▪ En el caso de sábados, domingos y días festivos avise a Trabajo social de los casos de parte de lesiones.
14.	Cajero	Organice y brinde información a los pacientes sobre los horarios de las curaciones, y de la toma de presión en el turno de sábados domingos y días festivos. Fin.

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS			
Asesorado por:	LAE. Claudia Judith González Ochoa	Dictaminado por:	Ing/Arq. Rubén Contreras Cabrera
COLABORADORES			

PROCEDIMIENTO PARA CAJA.

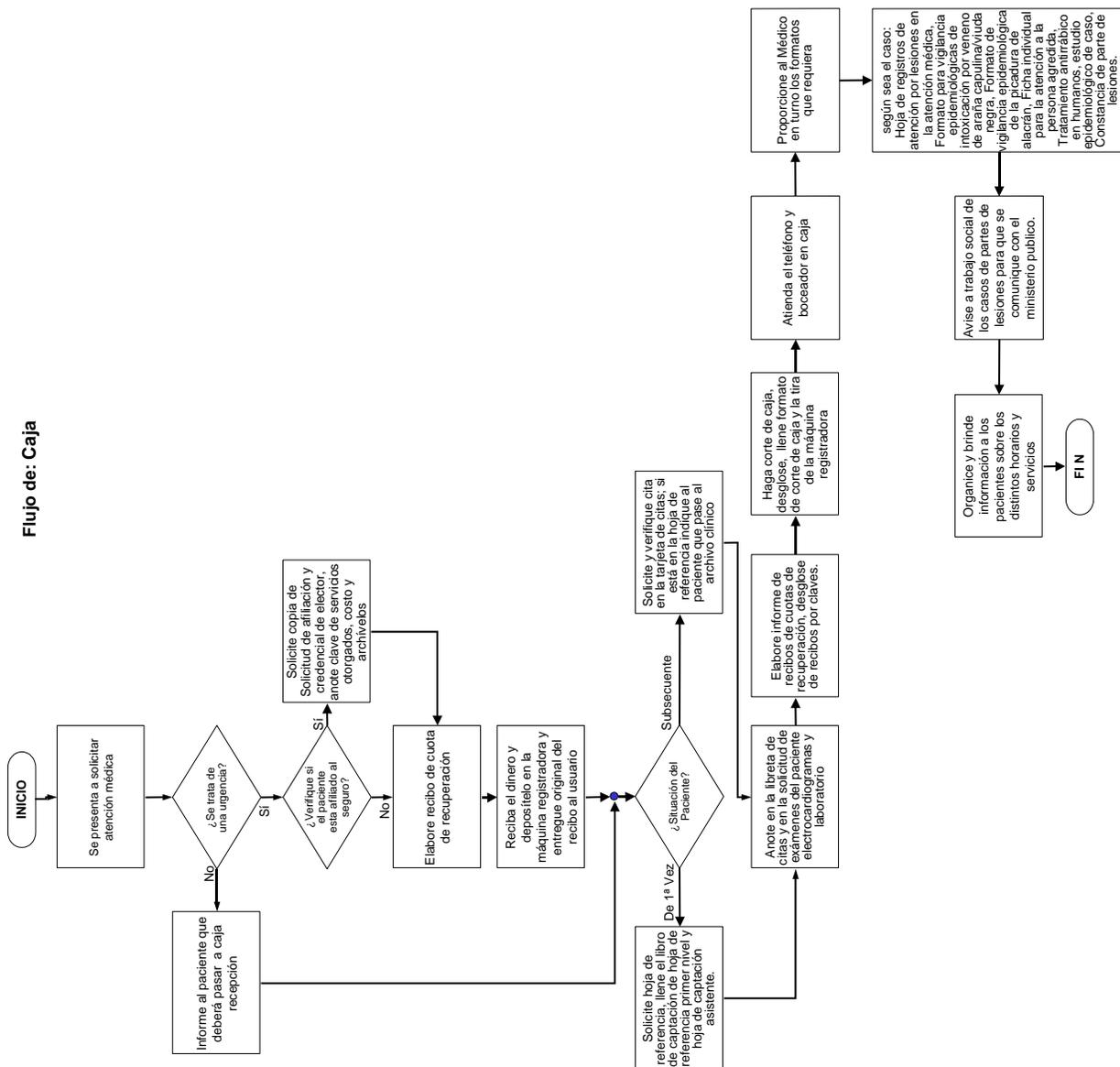


CÓDIGO: DOM-P220-HR3_001

FECHA DE EMISIÓN: 30 MARZO 2004

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: noviembre 2004

Flujo de: Caja



SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

SELLO