

PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P042-I5_001
FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2009
FECHA DE REVISIÓN: MARZO 2010

Objetivo

Captar las cuotas de recuperación de los pacientes del Centro de Atención Integrada en Salud Mental Estancia Breve.

Alcance

Límites del procedimiento: A partir de que el usuario acude a caja para aportar su cuota de recuperación hasta la emisión del recibo de cuotas de recuperación o exención.

Áreas que intervienen: Caja, Archivo, Área de citas, Trabajo Social.

Políticas

1. Los procedimientos documentados deberán sujetarse a las siguientes disposiciones y serán de observancia para todos los Centros de Responsabilidad y Contraloría Interna.
 - Un procedimiento **actualizado** es aquel que está vigente y responde a las necesidades actuales de la Institución
 - Un procedimiento es **vigente** mientras no haya uno nuevo que lo supla o sustituya; por lo tanto se sigue aplicando aunque las fechas de autorización no correspondan a los del mes y año en curso, ni los nombres de los directivos a los que ostentan el cargo en la actualidad.
 - Un procedimiento es **obsoleto** cuando su contenido ya no responde a las necesidades actuales de la Institución y éste se encuentra en desuso o existe uno nuevo.
2. Debe aplicar la Política de gratuidad cuando el usuario se presente con el sello en el tarjetón y esté vigente.
3. La política de gratuidad aplica únicamente a usuarios menores de 5 años y mayores de 60 años, siempre y cuando no cuenten con seguridad social (IMSS o ISSSTE).
4. La política de Gratuidad aplica únicamente a Residentes del Estado de Jalisco.
5. Solamente personal de caja recibe el pago y elabora el recibo.
6. Solamente Trabajo Social Puede determinar de acuerdo al estudio socioeconómico la cuota a pagar y la vigencia.
7. Cuando el usuario es subsecuente debe presentar el tarjetón de citas.
8. Paciente que tenga mas de 6 meses después de su ultima consulta debe pasar al área de archivo para que se le asigne ficha como si fuera de de primera vez para una revaloración la cual la hace el médico asignado,

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
2

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P042-I5_001
FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2009
FECHA DE REVISIÓN: MARZO 2010

Definiciones

- Exención** Liberación de pago a los usuarios.
- Política de Gratuidad:** Norma que se aplica al usuario que depende de la situación si es mayor de 60 años o menor de 5 años y/o personas de escasos recursos
- Nivel** Cuota a pagar determinada por Trabajo Social
- Cuota de Recuperación** Es la cantidad de dinero que cubren los usuarios por los servicios de salud, o de apoyo a la salud, como contraprestación a las unidades aplicativas y hospitalarias que integran el OPD Servicios de Salud Jalisco.

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
3

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P042-I5_001
 FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2009
 FECHA DE REVISIÓN: MARZO 2010

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD	
1.	Cajero (a)	Recibe al usuario y determina si realiza pago de servicio o cancelación de pago:	
		Realiza	Entonces.
		Pago de servicio	Aplica siguiente actividad
	Cancelación de pago	Aplica actividad 24	
2.	Cajero (a)	Determina servicio a pagar:	
		¿Servicio a pagar?	Entonces.
		Consulta externa y urgencias	Aplica siguiente actividad
	Hospitalización	Aplica actividad 20	
3.	Cajero (a)	Determina si cuenta con Seguridad Social, Política de gratuidad, se deriva de algún Centro de Salud u otro:	
		¿Cuenta con?	Entonces.
		Política de gratuidad	Aplica siguiente actividad
		Centro de Salud	Aplica actividad 12
		Seguridad Social	Aplica actividad 16
	Otro	Aplica actividad 19	

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P042-I5_001
 FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2009
 FECHA DE REVISIÓN: MARZO 2010

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
4.	Cajero (a)	Pregunta si se trata de consulta de primera vez						
		<table border="1"> <tr> <th>¿Consulta de primera vez?</th> <th>Entonces.</th> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Aplica siguiente actividad.</td> </tr> <tr> <td>Sí</td> <td>Indica al usuario acudir a Trabajo Social para que Aplice procedimiento de apoyos económicos, Aplica actividad 11.</td> </tr> </table>	¿Consulta de primera vez?	Entonces.	No	Aplica siguiente actividad.	Sí	Indica al usuario acudir a Trabajo Social para que Aplice procedimiento de apoyos económicos, Aplica actividad 11.
		¿Consulta de primera vez?	Entonces.					
No	Aplica siguiente actividad.							
Sí	Indica al usuario acudir a Trabajo Social para que Aplice procedimiento de apoyos económicos, Aplica actividad 11.							
5.	Cajero (a)	Determina si cuenta con Tarjetón de citas (ver anexo 6)						
		<table border="1"> <tr> <th>¿Presenta Tarjetón?</th> <th>Entonces.</th> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Indica al usuario pasar a archivo para que le realicen nuevo tarjetón de citas (ver anexo 6) Aplica siguiente actividad.</td> </tr> <tr> <td>Sí</td> <td>Aplica actividad 9.</td> </tr> </table>	¿Presenta Tarjetón?	Entonces.	No	Indica al usuario pasar a archivo para que le realicen nuevo tarjetón de citas (ver anexo 6) Aplica siguiente actividad.	Sí	Aplica actividad 9.
		¿Presenta Tarjetón?	Entonces.					
No	Indica al usuario pasar a archivo para que le realicen nuevo tarjetón de citas (ver anexo 6) Aplica siguiente actividad.							
Sí	Aplica actividad 9.							
6.	Personal de archivo	Realiza nuevo tarjetón de citas (ver anexo 6), anota nombre, número de registro, fecha de ingreso y municipio e indica al usuario pasar al área de citas.						
7.	Personal del área de citas	Pide tarjetón de citas (ver anexo 6), verifica agenda y anota en el tarjetón la fecha y el consultorio en donde se le atenderá, indique al usuario pasar a Trabajo Social.						
8.	Trabajo Social	Verifica el nivel y ponga sello en el tarjetón, indica al usuario regresar a caja.						
9.	Cajero (a)	Pide al usuario el tarjetón de citas (ver anexo 6), verifica sello que cuente con vigencia para aplicar la exención y elabora comprobante de exención (ver anexo 2) en original y copia, anotando fecha, nombre de usuario y unidad de atención, clave del servicio y firma de quien lo realiza, toma la copia del recibo y archiva junto con la Ficha única de asignación de pago (ver anexo 5), entrega original de comprobante de exención (ver anexo 2) al usuario.						

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P042-I5_001
 FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2009
 FECHA DE REVISIÓN: MARZO 2010

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
10.	Cajero (a)	<p>Indica al usuario que se presente al área según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Consulta Externa de Psiquiatría. • Procedimiento de Consulta Externa de Psicología. • Procedimiento de Grupo Terapéutico. • Procedimiento de Cita a Clínica. <p>Fin de procedimiento.</p>						
11.	Cajero (a)	<p>Pide Ficha única de asignación de pago (ver anexo 5) que se le elaboró en Trabajo Social, elabora comprobante de exención (ver anexo 2), con Nombre de la Unidad, Fecha, Nombre del paciente, Clave de Servicio, Domicilio y firma de quien llena el comprobante de exención (ver anexo 2), en original y copia, toma copia y archiva junto con la Ficha única de asignación de pago (ver anexo 5) entrega original al usuario. Aplica actividad 10.</p>						
12.	Cajero (a)	<p>Pregunta si es primera vez que lo derivan del un Centro de Salud:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Primera vez?</th> <th>Entonces.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>Verifica hoja de referencia del Centro de Salud (ver anexo 07), indica al usuario acudir a Trabajo Social para que se aplique procedimiento de Apoyos económicos e indica al usuario regresar a caja, Aplica actividad 11</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Aplica siguiente actividad.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Primera vez?	Entonces.	Sí	Verifica hoja de referencia del Centro de Salud (ver anexo 07), indica al usuario acudir a Trabajo Social para que se aplique procedimiento de Apoyos económicos e indica al usuario regresar a caja, Aplica actividad 11	No	Aplica siguiente actividad.
¿Primera vez?	Entonces.							
Sí	Verifica hoja de referencia del Centro de Salud (ver anexo 07), indica al usuario acudir a Trabajo Social para que se aplique procedimiento de Apoyos económicos e indica al usuario regresar a caja, Aplica actividad 11							
No	Aplica siguiente actividad.							
13.	Cajero (a)	<p>Determina si cuenta con Tarjetón de citas (ver anexo 6)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Presenta Tarjetón?</th> <th>Entonces.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No</td> <td>Indica pasar a archivo para que le realicen nuevo tarjetón de citas (ver anexo 6) Aplica siguiente actividad.</td> </tr> <tr> <td>Sí</td> <td>Aplica actividad 18</td> </tr> </tbody> </table>	¿Presenta Tarjetón?	Entonces.	No	Indica pasar a archivo para que le realicen nuevo tarjetón de citas (ver anexo 6) Aplica siguiente actividad.	Sí	Aplica actividad 18
¿Presenta Tarjetón?	Entonces.							
No	Indica pasar a archivo para que le realicen nuevo tarjetón de citas (ver anexo 6) Aplica siguiente actividad.							
Sí	Aplica actividad 18							

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P042-I5_001
 FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2009
 FECHA DE REVISIÓN: MARZO 2010

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
14.	Personal de archivo	Realiza nuevo tarjetón de citas (ver anexo 6), anotando nombre, número de registro, fecha de ingreso y municipio e indica pasar al área de citas.						
15.	Personal de área de citas	Verifique la agenda y anote en el tarjetón la fecha, consultorio y doctor en donde se le atenderá e indique al usuario regresar a caja.						
16.	Cajero (a)	Informa del costo y determina si puede pagar el usuario						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Manifiesta no puede Pagar?</th> <th>Entonces.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>Indica al usuario acudir a Trabajo Social, aplica procedimiento de Apoyos económicos. Fin de Procedimiento</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Aplica siguiente actividad</td> </tr> </tbody> </table>	¿Manifiesta no puede Pagar?	Entonces.	Sí	Indica al usuario acudir a Trabajo Social, aplica procedimiento de Apoyos económicos. Fin de Procedimiento	No	Aplica siguiente actividad
		¿Manifiesta no puede Pagar?	Entonces.					
Sí	Indica al usuario acudir a Trabajo Social, aplica procedimiento de Apoyos económicos. Fin de Procedimiento							
No	Aplica siguiente actividad							
17.	Cajero (a)	Recibe pago, el dinero se deposita en el cajón asignado temporalmente para el resguardo, elabora recibo de cuotas de recuperación (ver anexo 3), archive copia y entregue original al paciente, Aplica actividad 10						
18.	Cajero (a)	Pida tarjetón de citas (ver anexo 6), verifica sello que esté vigente y nivel que determina Trabajo social de acuerdo al Estudio Socioeconómico, Aplica actividad 16						
19.	Cajero (a)	Pregunta si se trata de consulta de primera vez						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Consulta de primera vez?</th> <th>Entonces.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No</td> <td>Aplica actividad 13</td> </tr> <tr> <td>Sí</td> <td>Aplica actividad 16</td> </tr> </tbody> </table>	¿Consulta de primera vez?	Entonces.	No	Aplica actividad 13	Sí	Aplica actividad 16
		¿Consulta de primera vez?	Entonces.					
No	Aplica actividad 13							
Sí	Aplica actividad 16							
20.	Cajero (a)	Envía a familiar a archivo a que se le determine el cálculo de lo que debe pagar.						

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P042-I5_001
 FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2009
 FECHA DE REVISIÓN: MARZO 2010

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
21.	Personal de Archivo	Calcule el costo desglosado de lo que se va a pagar, entrégalo por escrito al familiar e indique regresar a caja						
22.	Cajero (a)	Recibe pago, el dinero se deposita en el cajón asignado temporalmente para el resguardo, elabore y entregue al familiar Recibo de Cuotas de Recuperación (ver anexo 3) y folio e indique regresar a archivo para que le registren el folio y la cantidad pagada en la tarjeta de cuentas corrientes (ver anexo 4)						
23.	Personal de Archivo	Registra folio en Tarjeta de cuentas corrientes (ver anexo 4), fecha y cantidad pagada e indique al usuario pasar a Trabajo Social para realizar trámite de alta. Se aplica procedimiento de Trabajo Social. Fin de procedimiento.						
24.	Cajero (a)	Pregunta al usuario la razón para realizar la cancelación de pago y notifícale que se le puede regresar el dinero o que éste le sirva para una próxima cita.						
25.	Cajero (a)	Determina si se le regresa el monto pagado o se le programa nueva cita						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Opción</th> <th>Entonces.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Regresa el monto pagado</td> <td>Solicita al usuario recibo de cuotas de recuperación (ver anexo 3) original, engrápelo en la copia y escriba la leyenda de cancelado, déjelo en el block junto con los demás recibos, regrese al paciente el monto que pagó. Fin del procedimiento</td> </tr> <tr> <td>Programa nueva cita</td> <td>Aplica siguiente actividad.</td> </tr> </tbody> </table>	Opción	Entonces.	Regresa el monto pagado	Solicita al usuario recibo de cuotas de recuperación (ver anexo 3) original, engrápelo en la copia y escriba la leyenda de cancelado, déjelo en el block junto con los demás recibos, regrese al paciente el monto que pagó. Fin del procedimiento	Programa nueva cita	Aplica siguiente actividad.
		Opción	Entonces.					
Regresa el monto pagado	Solicita al usuario recibo de cuotas de recuperación (ver anexo 3) original, engrápelo en la copia y escriba la leyenda de cancelado, déjelo en el block junto con los demás recibos, regrese al paciente el monto que pagó. Fin del procedimiento							
Programa nueva cita	Aplica siguiente actividad.							
26.	Cajero (a)	Indica al usuario pasar al archivo para que le programen nueva cita						
27.	Personal de archivo	Solicita Tarjetón de citas (ver anexo 6) para registrar una nueva fecha de cita, Doctor y consultorio donde le atenderán, e indique regresar a caja						

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P042-I5_001
 FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2009
 FECHA DE REVISIÓN: MARZO 2010

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD
28.	Cajero (a)	Solicita al paciente recibo de cuotas de recuperación (ver anexo 3) original, en la parte de atrás firma la autorización para que sea válido en la próxima cita, indica al paciente que el día de la cita se presente directamente al servicio. Fin del Procedimiento

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	
Asesorado por:	LAFS Claudia Guadalupe Rea Hernández
PERSONAL QUE COLABORÓ EN LA DOCUMENTACIÓN	
•	•

SELLO
DOCUMENTO DE REFERENCIA

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P042-I5_001
FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2009
FECHA DE REVISIÓN: MARZO 2010

Documentos de Referencia

Código	Documento
DOM M002	Manual de Organización del Instituto Jalisciense de Salud Mental
DOM M057	Manual de Organización del Centro de Atención Integral en Salud Mental de Estancia Breve

Formatos Utilizados (Ver anexos)

Código	Documento
Anexo 01	Diagrama de Flujo
Anexo 02	Comprobante de exención
Anexo 03	Recibo de cuotas de recuperación
Anexo 04	Tarjeta de cuentas corrientes
Anexo 05	Ficha de asignación de pago
Anexo 06	Tarjetón de citas
Anexo 07	Hoja de referencia

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
10

SELLO



ANEXOS

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
11

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P042-I5_001
FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2009
FECHA DE REVISIÓN: MARZO 2010

Anexo 02: Comprobante de exención

 **SSJ**
SECRETARÍA DE SALUD JALISCO

SECRETARÍA DE SALUD JALISCO

U.A. _____

FECHA

--	--	--	--	--	--

COMPROBANTE DE EXENCION **Nº 083451**

NOMBRE _____

DOMICILIO _____

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE
SELLO

CLAVE DE SERVICIO

--	--	--	--	--	--

CLAVE DE SERVICIO

--	--	--	--	--	--

CLAVE DE SERVICIO

--	--	--	--	--	--

CLAVE DE SERVICIO

--	--	--	--	--	--

CLAVE DE SERVICIO

--	--	--	--	--	--

CLAVE DE SERVICIO

--	--	--	--	--	--

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
13

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P042-I5_001
 FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2009
 FECHA DE REVISIÓN: MARZO 2010

Anexo 03: Recibo de Cuotas de Recuperación

 SERVICIOS DE SALUD JALISCO RECIBO ÚNICO DE CUOTAS DE RECUPERACIÓN DR. BAEZA ALZAGA No. 107 ZONA CENTRO GUADALAJARA, JAL.		FOLIO 178004 R.F.C. SSJ 970331 PM5
UNIDAD	DÍA MES AÑO	
NOMBRE DEL USUARIO		
DOMICILIO		
TIPO DE CUOTA		CONSULTA
NIVEL	CLAVE	
NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE	CLAVE	
	CLAVE	
	CLAVE	
	MEDICAMENTO	
	TOTAL	
	IMPORTE CON LETRA	
USUARIO		

P.O.B. 1204820
 HACIENDA E 636683
 SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
 SUBSECRETARIA DE INGRESOS
 SELLO DE IDENTIFICACION FISCAL
 SSJ970331PMS
 COPE DE REG. FED. DE CONTRIBUYENTES
 SERVICIOS DE SALUD JALISCO
 PAGARE DE COMUNICACION FISCAL

LA REPRODUCCION NO AUTORIZADA DE ESTE COMPROBANTE CONSTITUYE UN DELITO EN LOS TERMINOS DE LAS DISPOSICIONES FISCALES OBTORMAS ADMINISTRATIVAS E IMPRESOS, S.A. DE C.V. HERDES FERROCARRILEROS 1119 COL. LA AURORA C.P. 44480 GUADALAJARA, JAL. R.F.C. CRF 950626 262 TEL. 3319 2776 AUTORIZACION PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION DEL DIA 11/DIC/1995

IMPRESIÓN 22/JUN/2001 VIGENCIA 21/JUN/2003
 FOLIOS: 000001-500000

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P042-I5_001
FECHA DE EMISIÓN: JULIO 2009
FECHA DE REVISIÓN: MARZO 2010

Anexo 05: Ficha única de Asignación para Pago.



**INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL
CAISAME ESTANCIA BREVE
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL**



FICHA ÚNICA DE ASIGNACIÓN PARA PAGO

NÚMERO DE ASIGNACIÓN _____

NOMBRE DEL PACIENTE: _____

NO. DE EXPEDIENTE: _____ FECHA: _____

NO. DE ESTUDIO SOCIOECONÓMICO: _____ FECHA DE APLICACIÓN: _____

PUNTAJE: _____ CANTIDAD: _____

SERVICIO: _____

OBSERVACIONES _____

NOMBRE Y FIRMA
TRABAJADORA SOCIAL

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
16

SELLO



