



Sistema de Gestión de la Calidad



1 de 8

| | | |
|---|---|---|
| Título Procedimiento para el cobro de cuotas de recuperación por el servicio de consulta médica general. | | |
| Clave: P-DZ-AM-SA-08 | Revisión No: 02 | Fecha de última revisión: Noviembre 2010 |
| Fecha de publicación: Febrero del 2009 | | |
| Autor: Dr. Francisco Javier Márquez Campos | Reviso y autorizó: María Guadalupe Díaz González | |
| Puesto/firma: Encargado del Área | Puesto/firma: Jefa de Departamento | |

Objetivo

Establecer el procedimiento para el cobro de las cuotas de recuperación por el servicio de consulta medica general.

Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal del CEMAM que cobre cuotas de recuperación por el servicio de consulta médica general.

Responsabilidad

Todo el personal del CEMAM que cobre cuotas de recuperación por el servicio de consulta médica general deberá apegarse a este procedimiento.

Referencias

| Clave | Nombre |
|-------|--------|
|-------|--------|

Formatos

| Clave | Nombre |
|---------|---|
| F-SA-01 | Registro de servicios médicos |
| F-SA-12 | Entrega de recibos del área médica |
| F-AD-06 | Formato de servicios médicos, odontológicos y terapia |

Definiciones:

Dextrostix: Prueba que se realiza para determinar la cantidad de glucosa en la sangre.

T/A: Tensión arterial es la presión que ejerce la sangre contra la pared de las arterias

Procedimiento

Usuario

1- Solicitar consulta de manera personal con la Auxiliar Administrativa.

Auxiliar Administrativo

2- Verificar si hay ficha disponible para la atención del médico general.

3A- Si hay ficha disponible, preguntar el nombre completo del paciente y elaborar recibo de cuota respectiva (consulta médica y dextrostis en caso necesario).

3B- Si no hay ficha disponible, solicitarle que venga en otra ocasión.

4- Preguntar si es la primera vez que acude a consulta o es subsecuente.

5A- Si es de primera vez, anotar en el recibo de pago.

6- Anotar el nombre del usuario en el formato de registro diario de servicios otorgados.

7- Otorgar el original del recibo de cobro de servicios médicos, odontológicos y terapia al usuario.

Usuario

8- Esperar su turno.

Enfermera

9- Llenar el formato de registro de servicios médicos (F-SA-01).

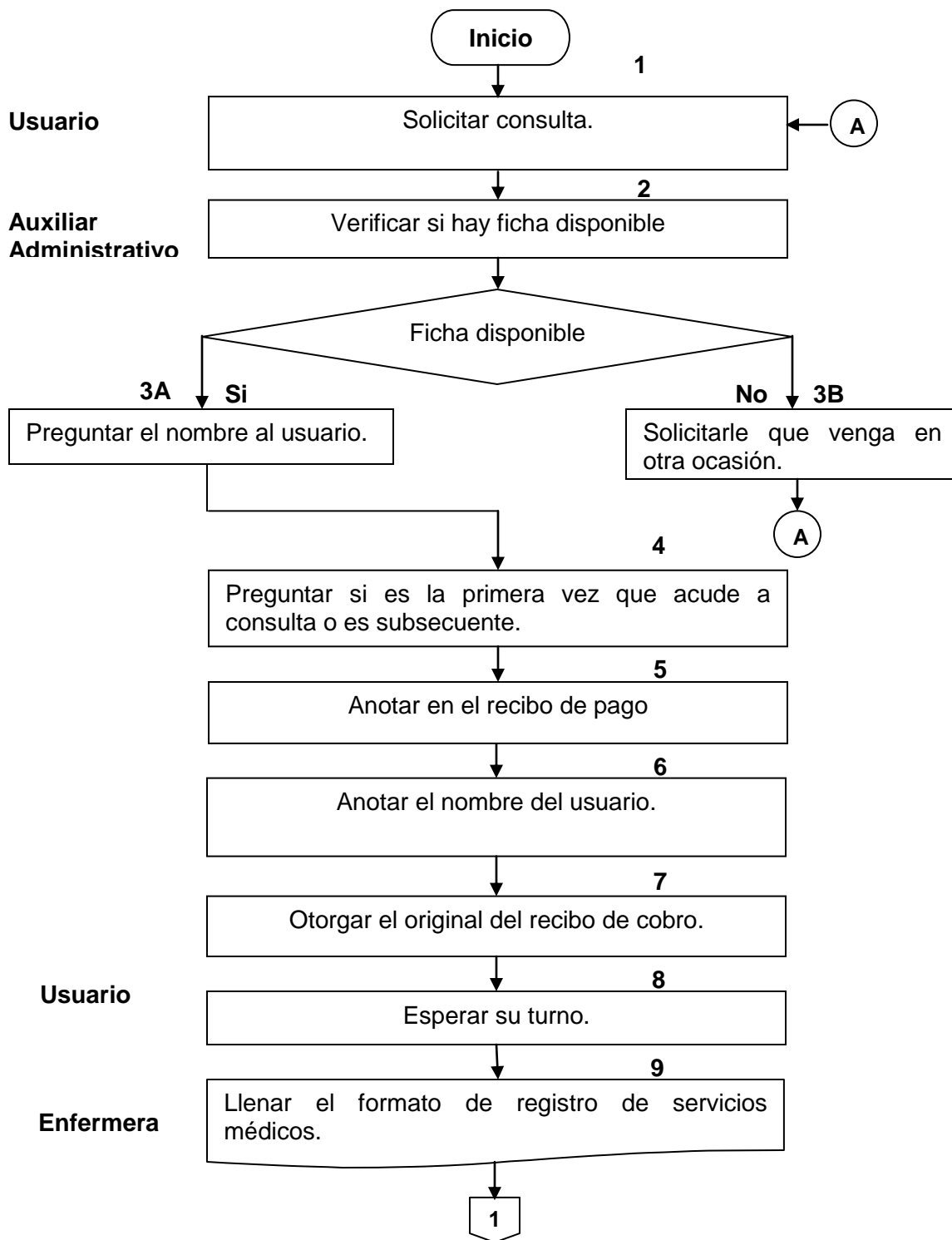
Auxiliar Administrativo

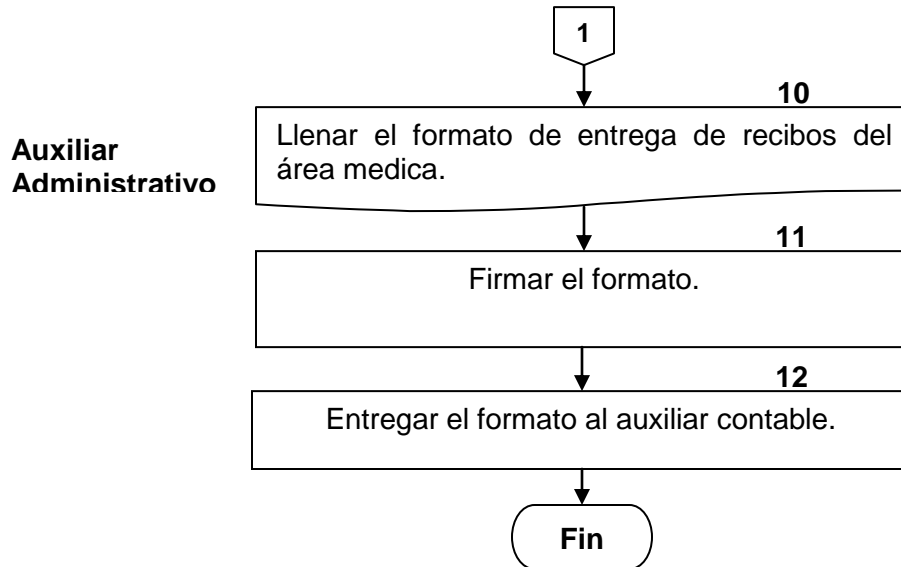
10- Llenar el formato de entrega de recibos del área médica (F-SA-12) anotando el número de folio por cada uno de los servicios y la cantidad de lo recuperado por el cobro de cuotas de recuperación.

11- Firmar el formato de entrega de recibos del área médica.

12- Entregar el formato de entrega de recibos del área médica y copia rosa y verde del formato de servicios médicos, odontológicos y terapia al auxiliar contable.

Flujograma





Hoja de registro de cambios

| Numero | Fecha | Descripción | Responsable |
|---------------|--------------|--|--|
| 1 | Julio/09 | Cambia la clave de los formatos de F-AI-01 a F-SA-0 del registro de servicios médicos y de F-CC-04 a F-SA-12 entrega de recibos del área médica, asimismo se agrega el formato | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado. |
| 2 | Julio/09 | Cambia la actividad 1 que decía solicitar consulta a solicitar consulta de manera personal con la enfermera. | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado. |
| 3 | Julio/09 | Cambia la actividad 2 que decía preguntar si es la primera vez que acude a consulta o es subsecuente a preguntar el nombre completo y fecha de nacimiento al usuario. | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado. |
| 4 | Julio/09 | Cambia la actividad 3 que decía: realizar anotación en el recibo de ingresos si el usuario es o no subsecuente a preguntar si es la primera vez que acude o es subsecuente. | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado. |
| 5 | Julio/09 | Cambia la actividad 4 que decía si el usuario es subsecuente, localizar el expediente y si es por primera vez proceder al paso 6 cambia a 4A y 4B. | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado. |
| 6 | Julio/09 | La actividad 6 decía realizar el examen de dextrostix y/o T/A, en su caso, cambia a: anotar el nombre del usuario en el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia (F-AD-06). | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado. |
| 7 | Julio/09 | Cambia la actividad 7 que decía llenar el recibo de ingresos con los datos correspondientes a: Elaborar el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia para cobro de dextrostix y anotar el resultado del mismo y de la toma de T/A. | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado. |
| 8 | Julio/09 | La actividad 8 decía cobrar la cuota de recuperación correspondiente cambia a cobrar el examen de dextrostix. | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado. |

| | | | |
|----|----------|---|--|
| 9 | Julio/09 | La actividad 9 decía: anotar resultados en el recibo de ingresos del usuario cambia a: otorgar el original del formato de servicios médicos, odontológicos y terapia al usuario. | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado. |
| 10 | Julio/09 | La actividad 10 decía: otorgar el original del recibo de ingresos al usuario cambia a: llenar el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia correspondiente para el pago de consulta médica | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado. |
| 11 | Julio/09 | La actividad 11 decía: esperar su turno cambia a: cobrar la cuota de recuperación por concepto de consulta médica y anotar si es de primera vez. | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado. |
| 12 | Julio/09 | La actividad 12 decía: Llenar el formato de registro de servicios médicos (F-AI-01), cambia a: otorgar el original del formato de servicios médicos, odontológicos y terapia al usuario. | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado. |
| 13 | Julio/09 | La actividad 13 decía: Llenar el formato de entrega de recibos del área médica (F-CC-04) anotando el número de folio por cada uno de los servicios y la cantidad de lo recaudada por el cobro de cuotas de recuperación, cambia a: esperar su turno. | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado. |
| 14 | Julio/09 | La actividad 14 decía: firmar el formato de entrega de recibos del área médica, cambia a: Llenar el formato de registro de servicios médicos. | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado. |
| 15 | Julio/09 | La actividad 15 decía: Entregar el formato de entrega de recibos del área médica al auxiliar contable, cambia a: Llenar el formato de entrega de recibos del área médica (F-SA-12) anotando el número de folio por cada uno de los servicios y la cantidad de lo recuperado por el cobro de cuotas de recuperación. | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado. |

| | | | |
|----|--------------|--|--|
| 16 | Julio/09 | Se agregan las actividades 16 y 17. | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado. |
| 17 | Noviembre/10 | Cambia la actividad 1 que decía: Solicitar consulta de manera personal con la enfermera, a: Solicitar consulta de manera personal con la Auxiliar Administrativa. | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Médico General |
| 18 | Noviembre/10 | Cambio el responsable de realizar las actividades de la 2 a la 3 que era la Enfermera y ahora será el Auxiliar Administrativo. | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Médico General |
| 19 | Noviembre/10 | Se agrega la actividad 2 | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Médico General |
| 20 | Noviembre/10 | Se elimina la actividad 4A que decía: Si el usuario es subsecuente, localizar expediente y realizar toma de T/A y dextrostix. | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Médico General |
| 21 | Noviembre/10 | Cambia la actividad 4B a 5 que decía: Si es de primera vez, realizar el examen de dextrostix y/o T/A, a: anotar en el recibo de pago. | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Médico General |
| 22 | Noviembre/10 | Se elimina la 5B que decía: Entregar expediente al Médico General. | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Médico General |
| 23 | Noviembre/10 | Cambia la actividad 6 que decía: 6- Anotar el nombre del usuario en el formato médicos, odontológicos y terapia (F-AD-06), a: Anotar el nombre del usuario en el formato de registro diario de servicios otorgados. | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Médico General |
| 24 | Noviembre/10 | Cambian las actividades 7 y 8 que decían: 7- Elaborar el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia para cobro de dextrostix y anotar el resultado del mismo y de la toma de T/A y 8- Cobrar el examen de dextrostix. | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Médico General |
| | | Se eliminan las actividades 10, 11 y 12 que decían: 10-Llenar el formato de | Dr. Francisco Javier Márquez Campos / |

| | | | |
|----|--------------|--|----------------|
| 25 | Noviembre/10 | servicios médicos, odontológicos y terapia correspondiente para el pago de consulta médica, 11- Cobrar la cuota de recuperación por concepto de consulta médica y anotar si es de primera vez, 12- Otorgar el original del formato de servicios médicos, odontológicos y terapia al usuario. | Médico General |
|----|--------------|--|----------------|