

Título Procedimiento para el cobro del servicio odontológico.		
Clave: P-DZ-AM-SA-12	Revisión No: 02	Fecha de última revisión: Noviembre 2010
Fecha de publicación: Febrero del 2009		
Autor: C.D. Guillermo Ochoa Sánchez	Reviso y autorizó: Lic. María Guadalupe Díaz González	
Puesto/firma: Odontólogo	Puesto/firma: Jefa de Departamento	

Objetivo

Establecer el procedimiento para el cobro del servicio de odontología.

Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal del CEMAM que cobra cuotas de recuperación por los servicios odontológicos.

Responsabilidades

Todo el personal del CEMAM que cobre cuotas de recuperación por servicios odontológicos 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- Acudir con el Odontólogo a solicitar atención

Odontólogo

2- Verificar si hay cita disponible para la atención odontológica

3A- Si hay cita disponible, pedirle al paciente que pase a pagar la consulta y la prueba de dextrostis, y pasar a Enfermería para la toma de presión arterial y dextrostis

3B- Si no hay cita disponible, acordar una cita

Usuario

4- Pagar las cuotas de recuperación correspondiente

5- Solicitar toma de presión arterial y dextrostix a la enfermera.

Auxiliar Administrativo

6- Elaborar el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia para cobro de dextrostix.

7- Cobrar el examen de dextrostix.

Enfermera

8- Preguntar el nombre completo al usuario.

9- Anotar el nombre del usuario en el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia (F-AD-06) y en el formato de registro de servicios médicos (F-SA-01).

10- Realizar el examen de dextrostix y toma de T/A y anotar el resultado en el recibo.

11A- Si el resultado de la toma de glucosa es de 151 mg o más en ayuno, y/o la presión de 135/85 mmhg o mayor, informar al usuario que no podrá ser atendido y se solicita que regrese otro día.

11B- Si el resultado de la glucosa es de 70 a 150 mg en ayuno, y la presión de 100/60 a 130/80 mmhg, solicitar al usuario que pase con el odontólogo.

12- Preguntar al usuario si es primera vez o subsecuente.

13A- Si es de primera vez, hacer la anotación en el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia.

13B- Si es subsecuente, buscar el expediente para entregarlo al odontólogo.

Odontólogo

14- Solicitar al usuario que espere su turno.

15- Pasar al usuario a consulta según el orden en el que llego y otorgar el servicio.

16- Elaborar ficha con el nombre del usuario, servicio otorgado, fecha y cantidad a cobrar.

Usuario

17- Acudir con la Auxiliar Administrativo y entregar la ficha que le dio el odontólogo.

Auxiliar Administrativa

18- Llenar el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia correspondiente.

19- Cobrar le servicio odontológico otorgado según lo especifica la ficha del odontólogo.

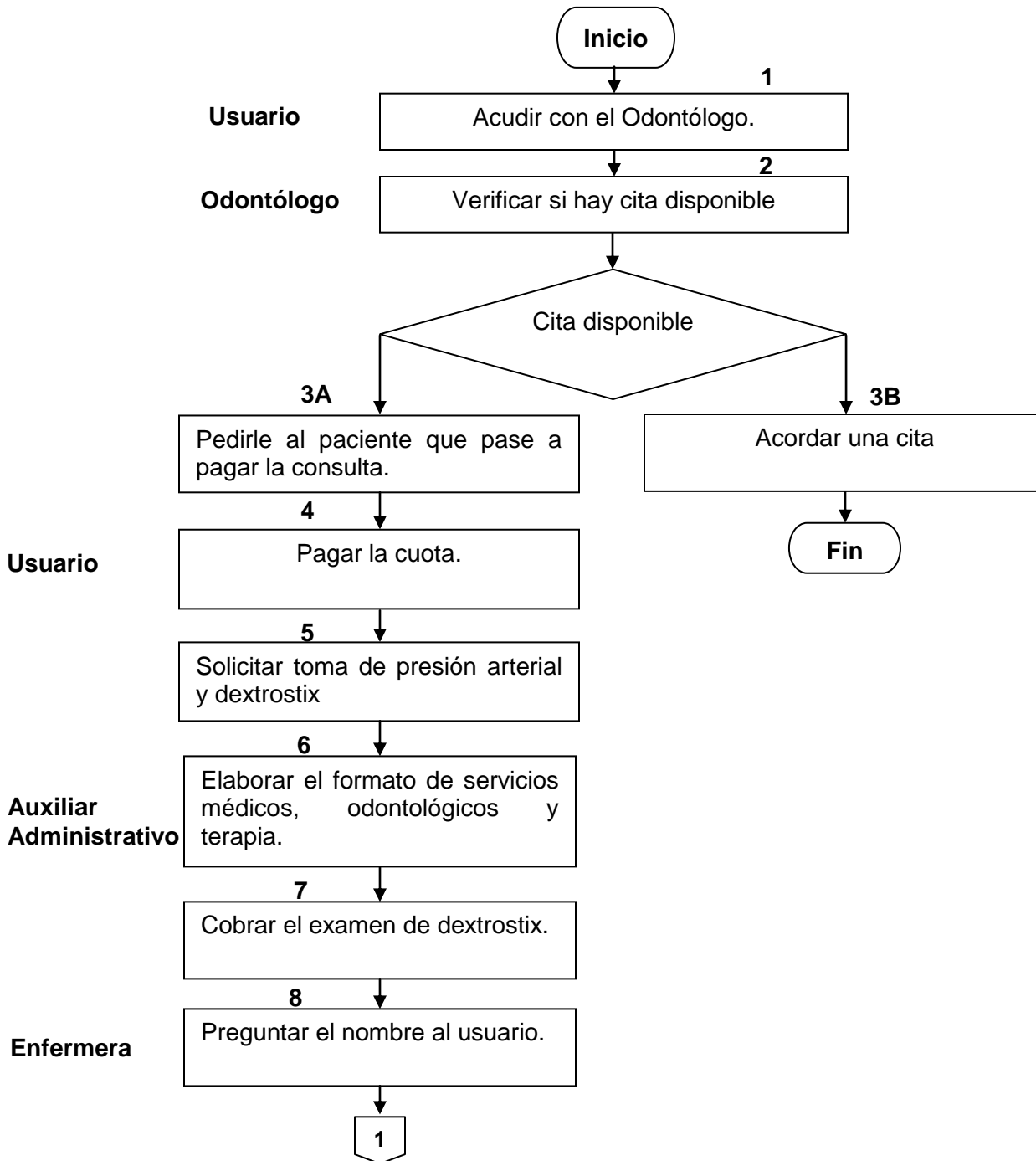
20- Otorgar el original del formato de servicios médicos, odontológicos y terapia al usuario.

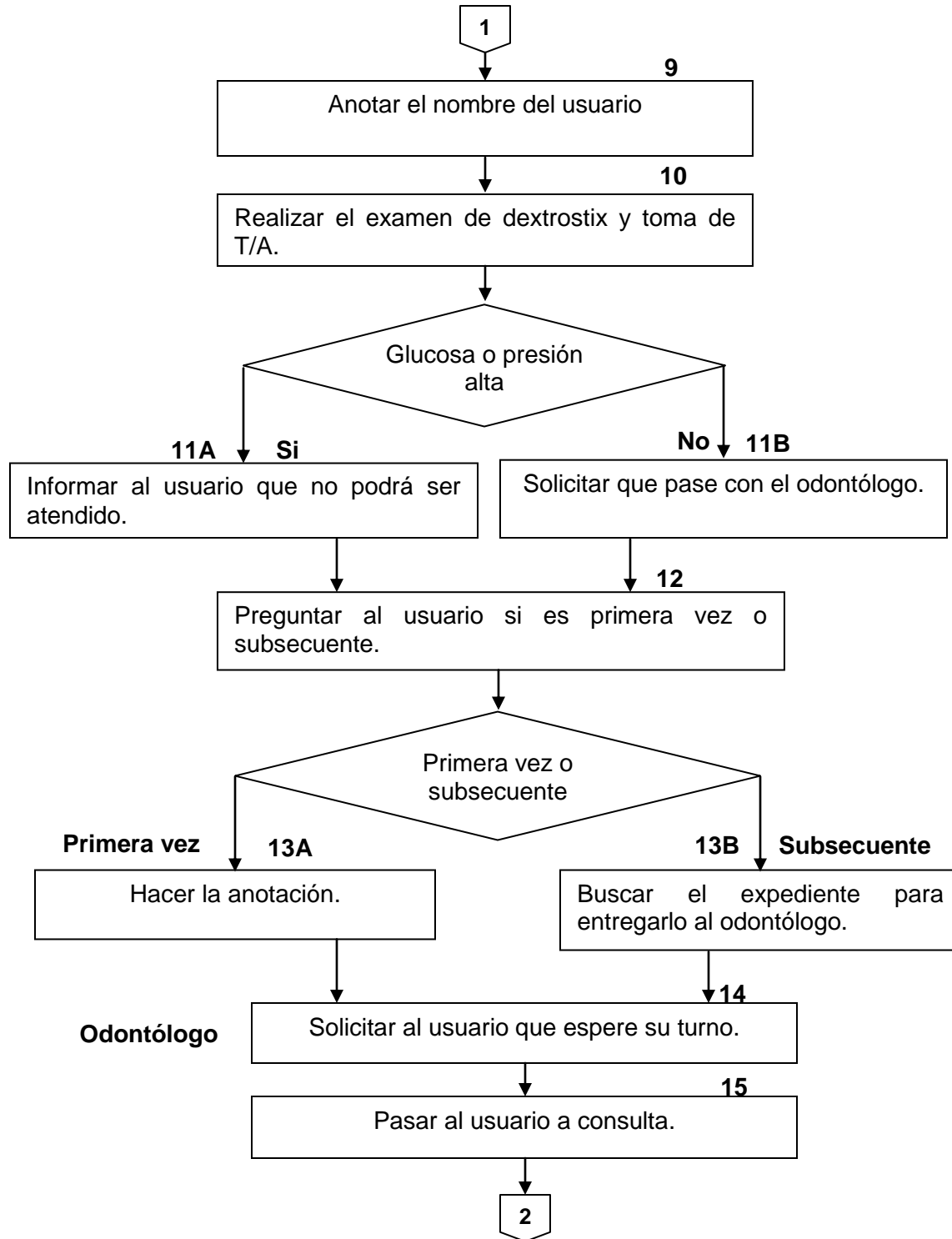
21- Llenar el formato de entrega de recibos del área médica (F-SA-12) anotando el número de folio por cada uno de los servicios y la cantidad de lo recaudado por el cobro de cuotas de recuperación.

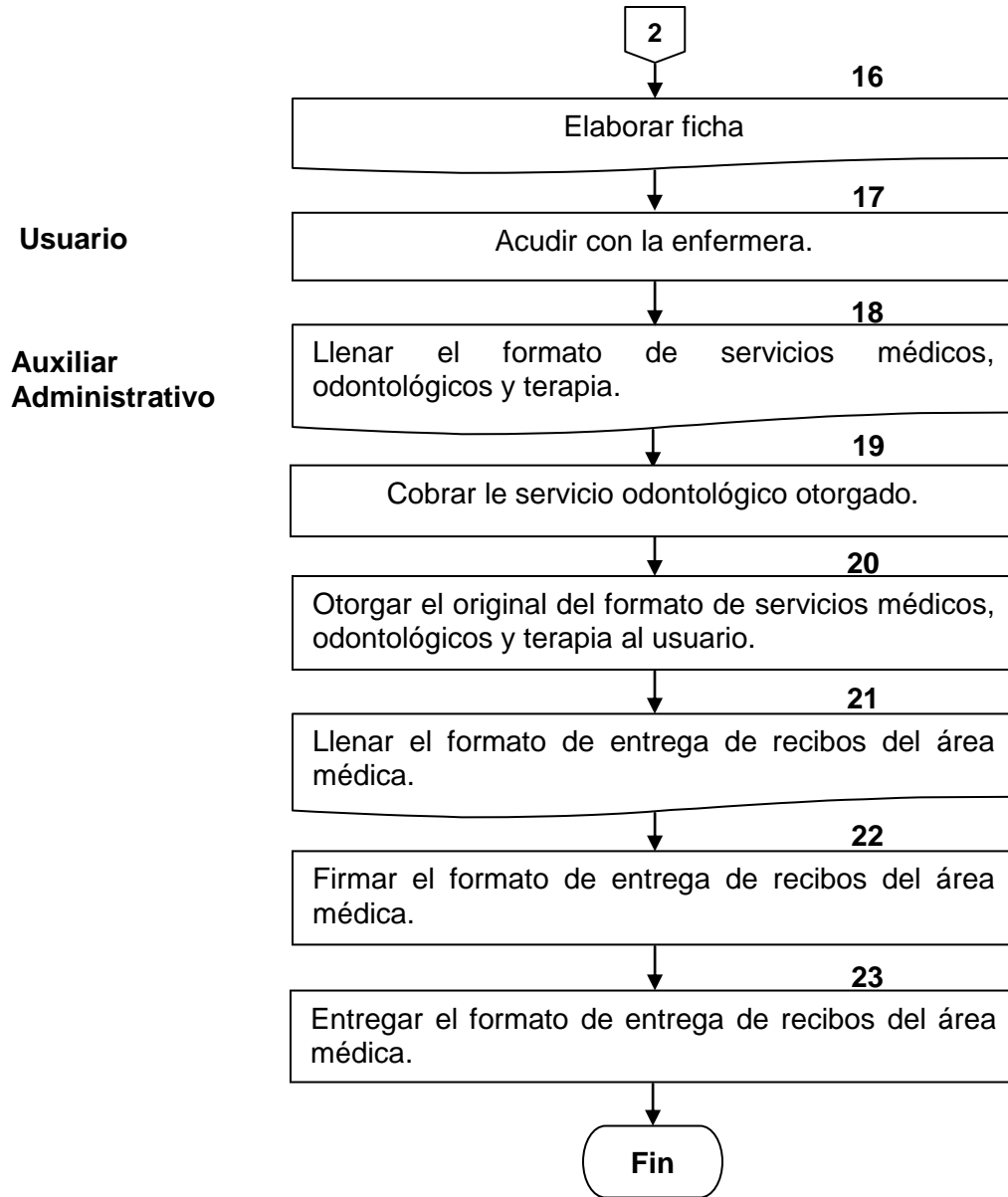
22- Firmar el formato de entrega de recibos del área médica.

23- 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 actividad 1 que decía: Entrega ficha a Enfermera con la cantidad a cobrar, el servicio que le será otorgado y la especificación si se requiere dextrostix y/o T/A cambia a: solicitar toma de presión arterial y dextrostix a la Enfermera.	Dra. Silvia Patricia Saucedo S. / Odontóloga.
2	Julio/09	Se eliminan las actividades 2A y 2B y se genera la actividad 2 que dice: preguntar el nombre completo al usuario.	Dra. Silvia Patricia Saucedo S. / Odontóloga.
3	Julio/09	Cambia la actividad 3 que decía: realizar el examen de dextrostix y/o T/A, cambia a: anotar el nombre del usuario en el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia (F-AD-06) y en el formato de registro de servicios médicos (F-SA-01).	Dra. Silvia Patricia Saucedo S. / Odontóloga.
4	Julio/09	Cambia la actividad 4A y 4B que decía: Si el paciente presenta glucosa y/o presión alta, se le informa que no puede ser atendido y deberá regresar otro día, si el paciente no presenta glucosa y/o presión alta, se le cobra el servicio odontológico correspondiente cambia a: realizar el examen de dextrostix y toma de T/A.	Dra. Silvia Patricia Saucedo S. / Odontóloga.
5	Julio/09	Cambia la actividad 5 que decía: llenar el recibo de ingresos correspondiente cambia 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.	Dra. Silvia Patricia Saucedo S. / Odontóloga.
		Cambia la actividad 6 que decía:	

6	Julio/09	Otorgar el original del recibo de ingresos al paciente, cambia a: cobrar el examen de dextrostix.	Dra. Silvia Patricia Saucedo S. / Odontóloga.
7	Julio/09	Cambia la actividad 7 que decía: Esperar su turno cambia a: 7A- Si el resultado de la toma de glucosa es de 151 mg o más en ayuno, y/o la presión de 135/85 mmhg o mayor, informar al usuario que no podrá ser atendido y se solicita que regrese otro día, 7B- Si el resultado de la glucosa es de 70 a 150 mg en ayuno, y la presión de 100/60 a 130/80 mmhg, solicitar al usuario que pase con el Odontólogo.	Dra. Silvia Patricia Saucedo S. / Odontóloga.
8	Julio/09	Cambia la actividad 8 que decía: llenar el formato de registro de servicios médicos (F-AI-01), cambia a: preguntar al usuario si es primera vez o subsecuente.	Dra. Silvia Patricia Saucedo S. / Odontóloga.
9	Julio/09	Cambia la actividad 9 que 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: 9A si es de primera vez, hacer la anotación en el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia, 9B si es subsecuente, buscar el expediente para entregarlo al Odontólogo.	Dra. Silvia Patricia Saucedo S. / Odontóloga.
10	Julio/09	Cambia la actividad 10 que decía: firmar el formato de entrega de recibos del área médica cambia a: solicitar al usuario que espere su turno.	Dra. Silvia Patricia Saucedo S. / Odontóloga.
		Cambia la actividad 11 que decía: Entregar el formato de entrega de	Dra. Silvia Patricia Saucedo S. / Odontóloga.

11	Julio/09	recibos del área médica al Auxiliar Contable, cambia a: Pasar al usuario a consulta según el orden en el que llego y otorgar el servicio.	
12	Julio/09	Se agregan las actividades 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 y 19.	Dra. Silvia Patricia Saucedo S. / Odontóloga.
13	Noviembre/10	Cambia la actividad 1 que decía: Solicitar toma de presión arterial y dextrostix a la enfermera, a: Acudir con el Odontólogo a solicitar atención	C.D. Guillermo Ochoa Sánchez / Odontólogo
14	Noviembre/10	Cambia la actividad 2 que decía: Preguntar el nombre completo al usuario, a: Verificar si hay cita disponible para la atención odontológica y se agregan las actividades 2A y 2B	C.D. Guillermo Ochoa Sánchez / Odontólogo
15	Noviembre/10	Cambia la actividad 3 que decía: Anotar el nombre del usuario en el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia (F-AD-06) y en el formato de registro de servicios médicos (F-SA-01), a: pagar las cuotas de recuperación correspondiente	C.D. Guillermo Ochoa Sánchez / Odontólogo
16	Noviembre/10	Cambia la actividad 4 que decía: Realizar el examen de dextrostix y toma de T/A, a: Solicitar toma de presión arterial y dextrostix a la Enfermera.	C.D. Guillermo Ochoa Sánchez / Odontólogo
17	Noviembre/10	Cambia la actividad 5 que decía: 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, a: Elaborar el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia para cobro de dextrostix	C.D. Guillermo Ochoa Sánchez / Odontólogo



Sistema de Gestión
de la Calidad



10 de 10

18	Noviembre/10	Cambia el responsable de realizar las actividades de la 14 a la 19 que era la Enfermera y ahora es el Auxiliar Administrativo.	C.D. Guillermo Ochoa Sánchez / Odontólogo
----	--------------	--	---