



N° 085-2021-DIRESA-LIMA-H-CH-SBS-DE

Resolución Directoral

Chancay, 17 de marzo del 2021

VISTO:

EL MEMORANDUM N°0438-GRL-GRDS-DIRESA-LIMA-HCH-SBS/DA, remitida por la Directora de la Oficina de Administración el cual contiene la propuesta de la **Directiva N° 001-2021-U.ECONOMIA-SERVICIO DE CAJA "Procedimientos Internos de Recaudación, Depósito y Registro de los Recursos Directamente Recaudados por la Prestación de Servicios Médicos y Venta de Medicamentos del Hospital de Chancay y SBS Dr. Hidalgo Atoche López"**;

EL INFORME N° 087 UE N° 405-HCH-SBS-OPE-02/2021, el Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico Hospital de Chancay y SBS, emite opinión favorable aprobando la Directiva N° 001-2021-U.ECONOMIA/SERVICIO DE CAJA.

CONSIDERANDO:

Que, en los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N°26842, Ley General de Salud, establecen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo y que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, mediante Ley N°28112, Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público; Art. 1º tiene por objeto modernizar la administración financiera del Sector Público, estableciendo las normas básicas para una gestión integral y eficiente de los procesos vinculados con la captación y utilización de los fondos públicos, así como el registro y presentación de la información correspondiente en términos que contribuyan al cumplimiento de los deberes y funcionarios del Estado, en un contexto de responsabilidad y transparencia fiscal y búsqueda de la estabilidad macroeconómica;

Que, mediante Resolución Ministerial N°580-2016-MINSA, se aprueba Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, el cual es de observancia obligatoria para las Direcciones Generales, Oficinas Generales, Órganos desconcentrados y Órganos públicos del Ministerio de Salud;

Que, acorde al documento del visto y con el propósito de proseguir las acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos, resulta necesario atender lo solicitado por la Directora de la Oficina de



Administración, en tal sentido es conveniente emitir el acto resolutorio de aprobación de la **Directiva N°001-2021-U.ECONOMIA-SERVICIO DE CAJA "Procedimientos Internos de Recaudación, Depósito y Registro de los Recursos Directamente Recaudados por la Prestación de Servicios Médicos y Venta de Medicamentos del Hospital de Chancay y SBS Dr. Hidalgo Atoche López"**;

Estando a lo expuesto, y con el visto bueno de la Dirección Administrativa, de la Unidad de Economía, de la Oficina de Planeamiento Estratégico y Asesoría Jurídica del Hospital de Chancay y SBS "Dr. Hidalgo Atoche López";



Con las facultades conferidas en los Artículos 7° y 8° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital de Chancay y SBS, aprobado por la Ordenanza Regional N° 008-2014 CR-RL, y Resolución Directoral N° 074 y 1173-2019-DG/OAJ-DIRESA-LIMA.

SE RESUELVE:



ARTÍCULO 1°.- Aprobar a partir de la fecha de expedición de la presente resolución la **Directiva N°001-2021-U.ECONOMIA-SERVICIO DE CAJA "Procedimientos Internos de Recaudación, Depósito y Registro de los Recursos Directamente Recaudados por la Prestación de Servicios Médicos y Venta de Medicamentos del Hospital de Chancay y SBS Dr. Hidalgo Atoche López"**, el cual forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°.- Disponer, que la Unidad de Economía del Hospital de Chancay y SBS, realice la difusión, supervisión y monitoreo de lo establecido en la presente Resolución.



ARTÍCULO 3°.- Encargar al responsable de elaborar y actualizar el Portal de Transferencia, publicará la presente resolución en el Portal de Transparencia del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud.

ARTÍCULO 4°.- Dejar sin efecto, cualquier disposición que se oponga a lo dispuesto por la presente Resolución.

Regístrese y Comuníquese;



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL CHANCAY Y SBS

Dr. Carlos Alberto Cordero
C.M.P. N° 36446
DIRECTOR EJECUTIVO

Transcrita:

- Dirección Administrativa
- Unidad de Economía
- Oficina de Planeamiento Estratégico
- Asesoría Legal
- Oficina de Comunicaciones
- Órgano de Control Institucional
- Archivo



PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE RECAUDACIÓN, DEPÓSITO Y REGISTRO DE LOS RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS POR LA PRESTACION DE SERVICIOS MÉDICOS Y VENTA DE MEDICAMENTOS DEL HOSPITAL DE CHANCAY Y SBS.

I. FINALIDAD

La presente directiva tiene como finalidad contar con un instrumento técnico – normativo que regule las actividades de recaudación de caja, depósito abono y conciliación de las cuentas corrientes de recaudación, en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”.

II. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Contar con un instrumento normativo técnico y administrativo que oriente, regule y uniformice los procedimientos para la atención de las diferentes fuentes de ingreso que demanda su cancelación inmediata a través de los servicios prestados y bienes en venta de medicina e insumos médicos quirúrgicos a cargo del Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”.

2.2. OBJETIVO ESPECIFICO

Ordenar y simplificar el proceso de recaudación que ejecuta el personal que labora en las áreas de Caja y Tesorería, para que atiendan oportunamente el requerimiento de los usuarios en forma eficaz y eficiente, en los diferentes servicios que brinda el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”. Compatibilizar las normas del sistema de tesorería con la atención a los usuarios.

III. ALCANCE O AMBITO DE APLICACIÓN

La presente directiva es de aplicación y cumplimiento obligatorio para los directivos, servidores Nombrados, Contratos por Administración de Servicios y Locación de Servicios, que laboran en la Unidad de Economía y en lo que corresponda a los Departamentos y servicios Asistenciales, Unidades y Oficinas Administrativas, usuarios internos y externos del Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”.

IV. RESPONSABILIDAD

Son responsables del cumplimiento de la presente directiva, el personal que labora en el Servicio de Caja (Cajero Recaudador, Cajero General) y Tesorero, y en condición de supervisor el Jefe de la Unidad de Economía y Director Administrativo; conforme a los establecidos por el art. 25 del D.L: N° 276 ley de bases de carrera administrativa y de remuneraciones del sector público.



V. BASE LEGAL

- Ley N° 26842 - Ley General de Salud y modificatoria.
- Ley N° 27657 – Ley del Ministerio de Salud y su reglamento.
- Ley N° 28112 - Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público.
- Decreto Legislativo N°276, Ley de Bases de Carrera Administrativa y Remuneraciones del Sector Público.
- Decreto Legislativo N°1057, Decreto Legislativo que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios y su reglamento.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General
- Decreto Legislativo N°1441 del Sistema Nacional de Tesorería.
- Directiva N° 001-2007-EF/77.15 - Directiva de Tesorería y modificatorias.
- Ley N° 27785- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- Ley N° 28716- Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- Resolución Ministerial N°850-2016/MINSA, que aprueba las Normas para la elaboración de documentos Normativos del Ministerio de Salud.
- Ordenanza Regional N° 008-2014-CR-RL del Gobierno Regional de Lima, que modifica el Reglamento de Organización y Funciones – ROF del Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”
- Resolución Directoral N° 055 -2009- DIRESA-LIMA-H-CH-SBS-DE, que aprueba el Manual de Organización y Funciones –MOF del Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”
- Resolución de Superintendencia N.° 252-2019/SUNAT, Designan nuevos emisores electrónicos y modifican la normativa sobre emisión electrónica y el Reglamento de Comprobantes de pago (Resolución de Superintendencia N° 007- 99/SUNAT).



VI. DISPOSICIONES GENERALES

- 
- 6.1. El Equipo de Tesorería de la Unidad de Economía a través de las Cajas de Recaudación es la única encargada de la recaudación de los fondos por la prestación de servicios.
 - 6.2. El horario de atención al público de las Cajas de Recaudación de la Entidades de Lunes a Domingo, las 24 horas del día.
 - 6.3. Por la prestación de servicios, las Cajas de Recaudación tienen la obligación de emitir comprobantes de pago aprobados por la SUNAT.
 - 6.4. Bajo responsabilidad del respectivo Cajero recaudador, se debe cumplir con el cobro de las tarifas establecidas y autorizadas por la Entidad para las prestaciones de servicios. Del mismo modo el Servicio de Caja debe contar con los Tarifarios actualizados impresos en forma física para ser usados en caso de contingencias. (fallas eléctricas, caídas del sistema, etc.)
 - 6.5. El Tarifario Institucional de los Servicios que presta la Entidad debe encontrarse publicados en paneles, en un lugar visible y de fácil comunicación a los pacientes por parte de la Oficina de Comunicaciones.
 - 6.6. El precio de los medicamentos, dispositivos médico-quirúrgico u odontológico deben encontrarse publicados en un lugar visible y de fácil comunicación a los pacientes por parte del Servicio de Farmacia.
 - 6.7. La totalidad de los fondos recaudados por concepto de prestaciones de servicios deberán ser registrados en el Software de Ingresos Propios de la Entidad SISGALENPLUS, y dentro de las 24 horas siguientes se realizará el depósito a nombre del Hospital de Chancay y SBS "Dr. Hidalgo Atoche López" en las Cuentas Corrientes aperturadas en el Banco de la Nación por la fuente de financiamiento Recursos Directamente Recaudados.

6.8. GLOSARIO DE TERMINOS:



LA ENTIDAD.- Para la presente directiva, se refiere al Hospital de Chancay y SBS "Dr. Hidalgo Atoche López".

ENTE RECAUDADOR.- Se refiere a las cajas recaudadoras de la Entidad.



RECAUDACION POR CLASIFICADOR DE INGRESOS.- Refleja la captación de ingresos, utilizado para el control de la ejecución presupuestal de la Entidad, en su calidad de ente captador, dentro del marco normativo vigente.

RECAUDACIÓN.- Dinero recaudado por los cajeros de la Entidad, por concepto de venta de bienes y/o servicios.



DIRECTIVA N°001-2021-U.ECONOMIA / SERVICIO DE CAJA – H.CH. Y SBS.

FECHA DE RECAUDACION.- Fecha en la cual se recibe el pago de la recaudación, en la Caja recaudadora de la Entidad.

RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS (RDR).- Constituyen ingreso del estado, lo cuales se denominan fondos públicos generados por la prestación de servicios (tasas) y el 100% de Ingresos provenientes de la venta de medicamentos y material de uso médico quirúrgico y odontológico.

FONDO ROTATORIO.- Recursos financieros generados por la comercialización de medicamentos material de uso médico-quirúrgico u odontológico.

MEDIOS DE PAGO.- Puede ser en efectivo, cheque mismo banco o cheque de otros bancos, en denominación de moneda nacional.

DEVOLUCIÓN DE DINERO.- Es aquella acción o forma de reintegro monetario que se realiza a un usuario por algún servicio pagado y no realizado.

DEVOLUCIÓN DE DINERO POR PAGO REALIZADO EL MISMO DÍA.- Es la entrega del dinero realizada el mismo día de la atención, antes del cierre de caja por el cajero recaudador de turno y se realiza directamente en la ventanilla donde se realizó el pago.

ANULACIÓN.- Procedimiento mediante el cual se deja sin efecto una operación en el sistema SIGALENPLUS del Servicio de Caja, en los casos en que el sistema registre alguna operación por falla del sistema, impresora y/o falla manual del cajero recaudador.

CHEQUE.- Documento de orden de pago girado por el titular de una cuenta corriente con la finalidad de cancelar una deuda.

DEPOSITO DE CAJA.- Entrega que realiza el área de recaudación – Cajero General, al Banco de la Nación por lo recaudado; utilizando la boleta de depósito – detalle de depósito, y puede ser en efectivo o cheque con denominación de moneda nacional.

ARQUEOS.- Acto de verificar el ingreso recaudado por cada recaudador (cajero). Comprobación intempestiva o regular de los fondos en efectivo recaudados por el Cajero de la Entidad.

CONCILIACION BANCARIA.- Control entre lo depositado y lo abonado en las respectivas cuentas corrientes de la Entidad debido a la recaudación de acuerdo a cada documento fuente (boleta de depósito, detalle de depósito y detalle de abono).

COMPROBANTE DE PAGO ELECTRONICO (CPE).- es todo documento regulado por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria -SUNAT, que demuestra la entrega de algún bien o la prestación de servicios. Para su emisión utiliza una herramienta informática autorizada como tal por la SUNAT.

Comprobantes de pago Electrónicos que se emiten en el Hospital de Chancay y SBS "Dr. Hidalgo Atoche López":

- 
- a) **Boleta de Venta electrónica**, comprobante de pago electrónico que se emite en operaciones de venta de bienes y servicios en general con pacientes o usuarios adquirientes finales, que no necesitan sustentar el pago del Impuesto General a las Ventas (IGV). Para emitir una Boleta no se necesita tener el número de Registro Único de Contribuyente (RUC)
- b) **Factura electrónica**, comprobante de pago electrónico que se emite en operaciones de venta de bienes y servicios en general con pacientes o usuarios adquirientes. Para emitir una factura se debe tener un número de Registro Único de Contribuyente (RUC); solo así los pacientes o usuarios adquirientes podrán acreditar, para efectos tributarios, los costos o gastos que realizaron, además de que les servirá para sustentar el pago del IGV.
- c) **Nota de crédito electrónica**, es un documento electrónico que se utiliza para acreditar anulaciones, descuentos, bonificaciones, devoluciones y otros, relacionados con una factura o boleta de venta electrónica otorgada con anterioridad al mismo paciente o usuario adquiriente.
- d) Los Comprobantes de pago Electrónicos se emiten de la siguiente forma:
- Original Emisor, para Caja Recaudadora
 - Copia control Administrativo; para quien realiza la prestación de servicio.
 - Copia Usuario Adquirente; para el paciente o usuario adquiriente.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN HOSPITALARIA – SIGALENPLUS.-Es un software de Gestión Asistencial, diseñado con el propósito de apoyar a los Hospitales y Establecimientos de salud en el correcto registro de información Clínica y Administrativa. De esta forma, el uso de SIGALENPLUS contribuirá a hacer más eficiente la gestión de los procesos operativos críticos de un hospital, a través de las funciones del sistema por módulos de: consulta externa, hospitalización, emergencia, archivo clínico, caja y facturación, laboratorio, farmacia, imágenes, etc. así como a optimizar el uso de los recursos de los establecimientos públicos.

- 
- a) **Módulo Gestión de caja y facturación**, permite la gestión del registro individualizado de los consumos realizados por un paciente ya sea en la consulta externa, emergencia, hospitalización, laboratorio, farmacia, etc. generando la cuenta correspondiente. Permite la gestión de reembolsos de terceros (convenios, SOAT y otros). Permite la identificación previa de procedimientos cubiertos y no cubiertos por el SIS, para conocimiento de economía y/o de Servicio Social. Permite la exoneración parcial o total de cobros, en concordancia con políticas establecidas o con el personal de Servicio Social. Permite otorgar créditos de consumos realizados, anulaciones y devoluciones de cobros realizados.

6.9. INGRESO AL SISTEMA SIGALENPLUS – REGISTRO DE DATOS

- 
- 6.9.1. El usuario identifica el icono del Sistema SIGALENPLUS e ingresa con su usuario y contraseña que el área del centro de cómputo le asignó, luego elige el Módulo en el que le corresponderá trabajar a un determinado nivel de usuario.
- 6.9.2. El nombre del usuario y contraseña son de uso y responsabilidad exclusiva del trabajador al cual le fue asignado.



- 6.9.3. La Unidad de Estadística e Informática, como administrador del Sistema SISGALENPLUS será la responsable de la gestión y asignación del perfil informático del usuario y su contraseña con el cual se permitirá al trabajador el acceso a un determinado módulo del Sistema SISGALENPLUS.
- 6.9.4. El Sistema SISGALENPLUS, ha sido diseñado con el propósito de llevar a cabo el correcto registro de información clínica y administrativa, así como la generación de información gerencial que permita una adecuada toma de decisiones.
- 6.9.5. El registro de datos, codificación del diagnóstico y/o actividad de salud corresponde al trabajador que realiza la atención o desarrolla la actividad; y el registro debe efectuarse en el momento que se produce la atención o se realiza la actividad de salud correspondiente.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1. CAJA GENERAL

- 7.1.1. Es el encargado de consolidar en forma diaria la recaudación del efectivo de acuerdo a los reportes de control de la recaudación de las cajas recaudadoras, determinando los saldos disponibles, se realiza en cheques y/o moneda nacional (nuevos soles). Los reportes y los CPE emitidos sustentarán la recaudación diaria. El cajero general es responsable de la custodia del dinero que recepcionó de los cajeros recaudadores.
- 7.1.2. Verifica los montos recibidos y otros documentos valorados con la finalidad de asegurar los ingresos en forma correcta y manejo del Sistema SISGALENPLUS - módulo caja, a fin de llevar el control efectivo e informar sobre posibles fallas en el sistema. Supervisa, monitorea y controla los procedimientos de los cajeros de recaudación de las diferentes cajas en los turnos mañana, tarde y noche, velando por el adecuado funcionamiento de las cajas recaudadoras. Facilita el buen funcionamiento y atención de las cajas recaudadoras apoyando en conseguir sencillo para los vueltos.
- 7.1.3. El cajero general, con los montos recaudados se traslada al banco de la nación, cumpliendo con los protocolos de seguridad, mediante papeleta de depósito indica en el formato, el número de cuenta corriente de la Entidad e indica la cantidad del importe a depositar; el Banco de la Nación le entrega la papeleta del depósito con la impresión y sello de recepción en señal de la conformidad.
- 7.1.4. En caso de la recaudación de los días viernes, sábados y domingos y/o feriados el dinero deberá permanecer en custodia en la caja fuerte y deberán ser depositados al día hábil siguiente.
- 7.1.5. El cajero general es responsable del resguardo del dinero y cheques recibidos en cancelación por convenios (SOAT Y CONVENIOS DEL HOSPITAL DE CHANCAY), y guardar en la caja fuerte.





DIRECTIVA N°001-2021-U.ECONOMIA / SERVICIO DE CAJA – H.CH. Y SBS.



- 7.1.6. El cajero general debe custodiar los comprobantes de pago electrónicos y formatos asignados a su cargo; boleta de venta, facturas, notas de crédito y otros en lugares apropiados y seguros, bajo inventario y despachados con cargo y de acuerdo a las normas de control. Los comprobantes de pago electrónicos y otros documentos ya trabajados en el Servicio de Caja, después de su revisión y control serán archivados en forma clasificada, bajo inventario, con conocimiento del tesorero(a) y de Jefatura de Economía.
- 7.1.7. Los fondos públicos recaudados, captados u obtenidos de acuerdo a Ley, cualquiera sea la fuente de financiamiento, deben ser depositados en las correspondiente cuentas bancarias de la Entidad en un plazo no mayor de 24 horas, dando cumplimiento a la Directiva N° 001-2007-EF/77.15 - Directiva de Tesorería.

7.2. CAJERO RECAUDADOR

7.2.1. EMISION DE CONSULTAS

En la parte superior se tiene todas las pestañas a utilizar, para emitir una consulta médica o de terapia. El familiar o el paciente se apersonan a la ventanilla de Caja con su DNI original obligatorio, paciente debe contar con Historia Clínica, si no tiene se le crea una Historia Clínica, a continuación se le pregunta la fecha para cuando necesita el turno y se le genera un ticket de cita; si es turno SIS se entrega la cita con su Ficha SIS y si fuera demanda se genera su CPE el cual se anexa al ticket de cita.

Las reprogramaciones de las citas de los pacientes se hacen previa coordinación con consultorios externos.

7.2.2. ORDENES DE LABORATORIO RX Y OTROS EXAMENES

- a) ATENCIONES DE APOYO: para realizar el cobro de Órdenes de laboratorio, Rayos X, Ecografías y otros; si son atenciones recibidas aquí en el establecimiento de la Entidad, solo se deberá ingresar el número de cuenta de la atención que registró el servicio que da la atención y saldrá automáticamente el listado de procedimientos a realizarse y a cobrar, y si fueran cobros de órdenes particulares se deberán ingresar todos los datos personales y el listado de los procedimientos a cobrar para generar su CPE.
- b) El cobro de las órdenes laboratorio, RX y ecografías emitidas en consultorios se realiza previa cita y la cancelación será ese mismo día de la cita.
- c) Si el paciente viene referido de posta y tiene SIS, se verifica si cuenta con historia clínica, si es necesario se crea y/o se actualiza, se emite una cita tipo consultorio para obtener el número de cuenta, se ingresa a la pestaña de registro de atenciones se escribe el número de cuenta y se hace el respectivo llenado datos personales, numero de referencia, diagnóstico y se imprime el FUA se anexa con las ordenes, la hoja de referencia formando un expediente que lo recibirán en el servicio donde recibirá la atención.





7.2.3. PAGO DE MEDICAMENTOS

Para el cobro de las medicinas los pacientes realizaran su pedido en farmacia primero donde tienen que ingresar los datos del paciente y su pedido, luego se apersonan a caja con un ticket que contiene un número que le proporciona farmacia, es digitado en el sistema y con el procederá a pagar. Se emite boleta de venta o factura electrónica según requiera. Se deriva nuevamente a farmacia para reclamar su pedido.

7.2.4. PAGO DE INFORMES MEDICOS

En el caso de cobros de informes médicos para certificado de Trabajo, el paciente se apersonara primero a Secretaria a solicitar el ticket para el pago respectivo de Exámenes de laboratorio, Rx, Informes médicas. Caja ingresa como pagos administrativos. Cobra y se emite CPE.

7.2.5. PAGO DE CARNET DE SANIDAD

El paciente se apersonara primero a la Unidad de Epidemiología a solicitar el ticket para el pago respectivo del Carnet de Sanidad. Caja ingresa como pagos administrativos. Cobra y se emite CPE.

7.2.6. ATENCION CONVENIOS

Para emitir una consulta o terapias por convenios ARCOR, MARINA DE GUERRA, u otro convenio, se elige la opción de ADMISION y se elige la opción convenios luego se genera su consulta con todos los datos anteriormente mencionada. Previamente antes al paciente se identificó de qué empresa corresponde y caja verifica con los padrones que tiene.

7.2.7. ATENCION SOAT

- Toda atención por SOAT es generado usando el tarifario SOAT.
- El servicio de Caja genera la consulta o terapia por SOAT previo ticket donde da el visto bueno el encargado de SOAT de la Unidad de Seguros.
- En el caso de alta de emergencia y/o hospitalización tiene que venir visado por la Unidad de Seguros si procede el alta por SOAT (crédito) o cancela en el momento.

7.2.8. ATENCIONES DE EMERGENCIA Y URGENCIAS

- Para el cobro de una atención de Emergencia dicho servicio ingresara todas las prestaciones de servicios procedimientos que tenga el paciente, y caja solo se limita a generar su CPE de acuerdo a la cuenta de atención del paciente.
- El cajero de turno es responsable del cobro al alta del paciente de todos los créditos generados durante su permanencia en emergencia.
- Para las órdenes de laboratorio, RX y ecografías de pacientes de emergencia dichas servicio ingresan en el sistema informático y caja solo cobra generando su CPE
- Las altas lo registra el servicio de emergencia permitiendo a caja para su liquidación y cobro respectivo.



7.2.9. ALTAS DE HOSPITALIZACION

- a) Cuando un paciente del SIS, esta de alta el servicio de caja verifica el ticket emitido por Admisión con la cual da fe que el paciente no tiene cuenta por demanda.
- b) Cuando un paciente es de demanda y/o convenio y está de alta por hospitalización (medicina, pediatría, gineco - obstetricia, cirugía, UCI) el servicio envía su liquidación a admisión hospitalización para el ingreso de los procedimientos luego pasa a caja para su posterior cancelación. Caja es responsable y procede al cobro de todo lo que está registrado en crédito y emite los CPE respectivos.

7.3. EXONERACIONES

- 7.3.1. Servicio Social realiza la exoneración total o parcial a los pacientes en el módulo de exoneraciones respectivo del sistema SISGALENPLUS, para que caja posteriormente genere los CPE.
- 7.3.2. Para el caso de exoneraciones de trabajadores de la Entidad y sus beneficiarios, el área de bienestar de la Unidad de Personal emite un ticket con la exoneración, donde indica la consulta, atención y/o exámenes fecha y monto de lo que exonera para ser adjuntada a la boleta de venta generada.

7.4. CREDITOS OTORGADOS

- 7.4.1. Para otorgar un crédito de emergencia en las noches, los domingos y feriados, las ordenes (laboratorio, RX ecografías, otros), deben ser registrada en emergencia y selladas por servicio social, luego el servicio de caja sella la orden previa constatación que este en el sistema SISGALENPLUS.
- 7.4.2. Para la emisión de un crédito de un paciente hospitalizado, la orden tiene que estar registrado y sellado por servicio social, luego el servicio de caja constata que la orden este grabado en el sistema SISGALENPLUS y procede a sellar la orden.

7.5. DEVOLUCIONES DE DINERO EN EFECTIVO

7.5.1. Causales de devolución de dinero en efectivo

- a) La no atención en la prestación del servicio al paciente.
- b) Error de digitación del servicio prestado o error de digitación del cajero.
- c) Pago en exceso de hospitalización y/o algún servicio prestado.
- d) Error del usuario al precisar el servicio al que acude y/o porque ya no requiere el servicio solicitado.

7.5.2. Tipo de devoluciones

- a) Por pago realizado el mismo día de atención y/o el día de la cita programada por servicios no atendidos.
- b) Por Devoluciones de dinero posteriores al día del pago (por los causales señalados en el punto anterior).

7.5.3. Especificaciones generales para la devolución

- Los Jefes de los Departamentos, Unidades y/o servicios asistenciales de la Entidad, confirmaran a través de su firma y sello en el Formato de Devolución de dinero, el motivo de la no atención al paciente por el servicio ofertado, el mismo que les será entregado a través del familiar o paciente que solicita la devolución de dinero respectivo.
- El trámite de devolución se realizará presentando el Documento Nacional de Identificación-DNI (OBLIGATORIO) del paciente y familiar o apoderado en caso de menores de edad o personas con discapacidad u otros casos justificados. En caso de pérdida u olvido de los documentos antes señalados, no procede el trámite de la devolución.
- En el caso de pacientes hospitalizados procede la devolución siempre y cuando cuente con el estado de cuenta de atención cancelado del paciente, emitido por el Servicio de Caja de la unidad de Economía de la entidad.
- La Dirección de Administración, los Jefe de Departamentos y/u Servicios y Oficina involucradas en el proceso de devolución de dinero al paciente son responsables de emitir las autorizaciones e informes que corresponda, dentro de los plazos establecidos.
- El Cajero General es responsable de emitir la Nota de Crédito para la devolución de dinero al paciente.
- Los cajeros recaudadores son responsables de emitir el estado de Cuenta del paciente Hospitalizado que solicite su devolución.

7.5.4. De la documentación para la devolución

Toda devolución de dinero en efectivo deberá contar con La siguiente documentación, según sea el tipo de devolución:

- Solicita devolución de dinero en formato pre-impreso
- Boleta de Venta control Administrativo, adquirente/usuario y original (esta última proporcionado por el Servicio de Caja).
- Documento Nota de Crédito, emitido por el Cajero General.
- Copia del DNI del paciente y familiar o apoderado cuando se trate de menores de edad o personas con discapacidad u otros casos justificados.
- Visación de Dirección Administrativa o Jefatura de Economía o Tesorería, para montos menores 10% UIT vigentes.
- Documento de autorización de la Dirección Administrativa, para montos mayores a 10% UIT vigente.

7.5.5. Procedimiento de devolución

- Devolución de dinero por pago realizado el mismo día**

El usuario o familiar deberá acudir al Servicio de Caja donde fue atendido, para solicitar la devolución del dinero en efectivo, según el caso:

- ✓ En caso de Error de digitación del servicio prestado, error del cajero o error del usuario al precisar el servicio al que acude y/o porque ya no requiere el servicio solicitado:
Se adjuntarán las tres Boletas de Venta (original, administrativo y usuario) luego al dorso de la Boleta de venta se anotará el motivo y se firmará procediéndose a la anulación y devolución del dinero.



DIRECTIVA N°001-2021-U.ECONOMIA / SERVICIO DE CAJA – H.CH. Y SBS.



- ✓ En caso de prestación de servicios no atendido por los diferentes Departamentos, Unidades y/o servicios del Hospital de Chancay y SBS:

Quando el paciente acude al servicio a ser atendido y es informado que no se le podrá brindar el servicio requerido, deberá acercarse al Servicio de Caja de la entidad, quien le brindará la solicitud (formato pre impreso) dicho formato deberá ser llenado y firmado por el paciente o familiar en caso de menores de edad y pacientes con discapacidad; y el Departamento, Unidad y/o servicio Funcional correspondiente, explicando en el mismo (según corresponda) el motivo de la no atención. Con la solicitud firmada y sellada, regresará al Servicio de Caja donde entregará junto con las Boletas de venta Adquiriente y Usuario. El cajero recaudador adjuntará todo esto a la Boleta de Venta original, anulará y devolverá el dinero en efectivo.

b) Devolución de dinero posterior al día del pago

El paciente o familiar deberá acudir al Servicio de Caja donde fue atendido, para solicitar la devolución del dinero en efectivo:

- ✓ Quien realiza el trámite entregará la solicitud (formato pre impreso) que el cajero le proporcionó firmado y sellado por el paciente o familiar y el Departamento, Unidad y/o servicio Funcional correspondiente; adjuntando las Boletas de venta Adquiriente y Usuario y los DNI del paciente y de quien realiza el trámite (quien realiza el trámite saca copia para que le firmen su cargo y pueda hacer seguimiento del trámite). El cajero recaudador previa revisión entregará al Cajero General, quien ubicará la Boleta de Venta original y elaborará el Documento Nota de Crédito. Si el monto a devolver es menor o igual a 10% UIT vigente presentará la documentación pidiendo la Visación de la Nota de Crédito de Dirección Administrativa o Jefatura de Economía o Tesorería. Cumplido todos los requisitos entregará la documentación al cajero recaudador para que realice la devolución en efectivo y haga firmar la conformidad de devolución. Toda esta documentación le servirá para el sustento de su recaudación al término de su turno. Todo este trámite tiene una duración de un plazo no mayor a 48 horas de ingresado el expediente.

Si el monto a devolver es mayor a 10% UIT vigente, el Cajero General presentará la documentación a Dirección Administrativa; la devolución se hará previo documento de autorización de la Dirección Administrativa.

- ✓ Cuando la devolución es por concepto de hospitalización, el cajero recaudador también adjuntará el estado de cuenta de atención cancelado del paciente a la documentación que va a entregar al Cajero General.

7.5.6. Anexos de las devoluciones

- Anexo 01: Formulario de Solicitud para devolución de dinero.
- Anexo 02: Flujograma: devolución de dinero a pacientes del Hospital de Chancay y SBS.





7.6. CONTROL INTERNO

- 7.6.1. El cajero de turno custodia y es responsable de toda la recaudación, de toda la información que procesa en el sistema SISGALENPLUS, de todos los comprobantes de pago que emite (figurará el nombre de su usuario) y de los documentos que sustentan la recaudación diaria durante su turno, por lo cual deben ser sellados y firmados.
- 7.6.2. El cajero recaudador efectuara los cobros correctamente de los servicios brindados y medicamentos suministrados en la Entidad, haciendo uso de los tarifarios establecidos en el sistema SISGALENPLUS.
- 7.6.3. El cajero recaudador debe revisar bien las monedas y billetes, para esto debe utilizar el detector de billetes, bajo ninguna circunstancia debe manejar (recibir o entregar) billetes falsos. Todo billete falso será picado y comunicado como evidencia, bajo responsabilidad.
- 7.6.4. El personal de caja debe verificar la serie, el correlativo y sumar sus comprobantes de pago emitidas durante su turno comprobando que coincida su reporte de sistema con las boletas y su recaudación en efectivo.
- 7.6.5. El cajero al terminar su turno, efectuará el cierre de caja e imprime sella y firma sus reportes adjuntando uno con las boletas de venta emitidas y uno para adjuntar al reporte de rendición.
- 7.6.6. El servicio de caja cuenta con un cuaderno de reportes debidamente foliado donde se anotan las observaciones si hubiese, teniendo en cuenta de no tener enmendaduras y con letras legibles los siguientes datos:
- Turno
 - Fecha
 - N° de boleta de inicio de turno
 - N° de boletas de fin de turno
 - Importe recaudado
 - Devolución de boletas realizadas
 - Firma y pos firma de quien entrega y recibe.
- 7.6.7. El personal de turno noche imprime el reporte de la rendición del día (24 horas) y constata con los reportes de cada turnos y coteja con su rendición reportada, de esta forma consigue la recaudación total del día que será reportada al Cajero General.
- 7.6.8. Los cajeros de recaudación son responsables por cualquier pérdida, faltante o extravío de dinero o valores durante su turno. La reposición del faltante se efectuara en forma inmediata.
- 7.6.9. El cajero recaudador debe comunicar al Cajero General de cualquier dificultad o irregularidad que se hubiera presentado en la caja y debe dejar constancia de ello en el cuaderno de ocurrencias, así mismo el Cajero General informará a Tesorería y Jefatura de Economía, bajo responsabilidad.



7.7. CONTROL DE RECAUDACION DEL HOSPITAL - CAJA GENERAL

- 7.7.1. El personal encargado del control de recaudación (conciliación bancaria), recepciona y consolida la información de la recaudación (bancos y caja) por conceptos totales y parciales de acuerdo a la cantidad de documentos cancelados y enviados por los cajeros.
- 7.7.2. Igualmente obtiene los reportes diarios de recaudación por totales y cantidades de documentos a nivel de nuestra jurisdicción, los cuales son entregados en forma diaria al encargado de Caja General (información preliminar de la recaudación).
- 7.7.3. El encargado del control de recaudación, realiza un control diario de la información de la recaudación para detectar posibles errores en los depósitos realizados por el Cajero General; de haberlos debe de comunicarlo de forma inmediata para su corrección. Asimismo, es responsable de elaborar estadísticamente la recaudación de forma mensual.
- 7.7.4. De persistir diferencias en el mes en el importe depositado entre la papeleta de depósito y el estado bancario, el área de recaudación deberá informar a la brevedad posible dentro de las 72 horas (tres primeros días del siguiente mes) con el afán de regularizar los errores encontrados.

7.8. MEDIDA DE SEGURIDAD Y TRASLADO DE FONDOS

- 7.8.1. Los titulares y/o suplentes revisaran cuidadosamente y visaran los documentos sustentatorios de pago con cheque o transferencia de fondos que autoricen, siendo responsable de los actos en que intervengan.
- 7.8.2. Cuando se trate de traslado de fondos de un lugar a otro por montos significativos, la Entidad reforzara sus medidas de seguridad.
- 7.8.3. El personal encargado de la recepción, control y custodia de recursos públicos financieros deben estar respaldado por una fianza solvente y suficiente, como requisito indispensable para efectuar la referida función.
- 7.8.4. La fianza solvente y suficiente es aquella garantía que permite a la entidad resarcirse de una pérdida sin demora y cubrir razonablemente las pérdidas máximas estimadas en un periodo, así mismo debe existir un riesgo de caja.
- 7.8.5. La Entidad determinara los cargos específicos del personal obligado a tener fianza y los procedimientos que deben observarse para el cumplimiento.
- 7.8.6. Se verifica la existencia de registros internos indicando la cobertura de la fianza respecto al personal designado, objeto monto, modalidad y periodo.



7.9. SEGUIMIENTO Y CONTROL

- 7.9.1. El seguimiento y control del cumplimiento de lo dispuesto en la presente directiva está a cargo de la dirección administrativa del hospital de chancay.
- 7.9.2. El tesorero y el jefe de la Unidad de Economía, están facultados para realizar supervisiones a los archivos donde se custodia la información histórica que sustentan los ingresos obtenidos.
- 7.9.3. El Área de Control Previo está facultado para revisar, conciliar, cruzar información, realizar seguimiento y verificar que los documentos sustentatorios de la recaudación y de las devoluciones se hayan realizado de acuerdo a los procedimientos establecidos en la presente Directiva, y normas de mayor jerarquía según sea el caso.
- 7.9.4. El Área de Tesorería se encargará de realizar arquezos sorpresivos y simultáneos por lo menos una vez al mes a las Cajas recaudadoras y al Cajero General. En caso de verificarse la existencia de FALTANTES, se deberá consignar en el Acta de Arqueo, procediendo a comunicar a la instancia superior; el Cajero Recaudador a quien se le determinó el FALTANTE efectuara la devolución correspondiente.

VIII. DISPOSICION COMPLEMENTARIAS Y FINALES

- 8.1. Los órganos señalados en el numeral IV. RESPONSABILIDAD de la presente directiva; son responsables del cumplimiento de la misma, sin perjuicio de las sanciones de ley a que hubiese lugar en caso contrario.
- 8.2. La Unidad de Estadística e Informática, es responsable de administrar, mantener actualizado y operativo el Sistema SIGALENPLUS en la Entidad, debiendo asignar un responsable para la coordinación permanente con la Unidad de Economía.
- 8.3. Todas las función básica, específicas, relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo para la presente directiva quedan determinados por el Manual de Organización y Funciones (MOF) de la Entidad.
- 8.4. Los casos no previstos en la presente Directiva serán resueltos por la Dirección Administrativa en coordinación con la Unidad de Economía, conforme a los dispositivos legales vigentes sobre el particular.



DIRECTIVA N°001-2021-U.ECONOMIA / SERVICIO DE CAJA – H.CH. Y SBS.

ANEXO 1
FORMULARIO DE SOLICITUD PARA DEVOLUCIONES

SOLICITO: Devolución de dinero por atención no realizada

Señor, Director Ejecutivo del Hospital de Chancay y SBS "Dr. Hidalgo Atoche López"

Yo.....DNI.....

Paciente

Apoderado

Nombres:..... Paciente de la
Institución del Hospital de Chancay y SBS con Historia Clínica N°.....DNI.....con
domicilio en..... Con teléfono N°.....

Ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo:

Que habiendo pagado en caja del Hospital de Chancay y SBS la suma de S/..... nuevos soles por el
concepto de el día...../...../..... con Boleta de venta
N°..... y no habiendo hecho uso de tal servicio, por motivos indicando en el informe adjunto.

Por lo expuesto:

Pido a Ud. Señor director autorice a quien corresponda, proceda a la devolución del importe abonado por ser de justicia.

Adjunto boleta electrónica de venta (las tres copias), copia de DNI.

Chancay.....de.....20.....

Firma del solicitante

INFORME DEL SERVICIO

Nombre de Paciente.....HC.....

Tipo de examen.....

Causa o motivo por que no se pudo atender al paciente:

No se realizó el servicio

Error de digitación Cajero y/o Servicio

Pago en exceso por servicio prestado

Error del usuario

Observaciones:

Nota: Plazo de respuesta dentro de las 24 horas máximo.

PACIENTE Y/O FAMILIAR

Nombre.....DNI.....Fecha.....

Importe S/.....nuevos soles.

Recibí conforme

Firma paciente y/o familiar

ANEXO 2
 FLUJOGRAMA: DEVOLUCIÓN DE DINERO A PACIENTES DEL HOSPITAL DE CHANCAY Y SBS

