



SERVICIOS SUBROGADOS

Código IT-DPT-01	Versión 10	Fecha Emisión 29/06/17	Vigencia 29/06/19
----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación

Servicios Subrogados

IT-DPT-01

Elaboró

Asistente de jefe de departamento
de Servicios Subrogados

Revisó

Jefe de Servicios Subrogados

Aprobó

Jefe de Servicios Subrogados

Código	Versión	Fecha Emisión	Vigencia
IT-DPT-01	10	29/06/17	29/06/19

1.0 OBJETIVO.

Establecer los lineamientos para estandarizar y optimizar el proceso de Servicios Subrogados.

2.0 ALCANCE.

Este instructivo es aplicable a todos los convenios que se celebran con Médicos y/o Instituciones con los que no cuenta el Servicio Médico.

3.0 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.

Consejo de Administración:

- Autorizar los convenios.

Autoridad: Rechazar propuestas.

Jefe de Servicios Subrogados:

- Realiza el análisis de los Servicios Médicos que por demanda de los usuarios. Requiere de la elaboración de convenios con Médicos Especialistas Subrogados e Instituciones de Salud, mediante una negociación.
- Solicita 3 cotizaciones a través de los Administradores de las diferentes Unidades como mínimo, o menos si en la localidad no existen más opciones.
- Revisa el convenio y lo presenta al Consejo de Administración para su autorización.
- Verifica la elaboración de los expedientes personales de los Médicos y/o Institución a convenir.
- Firma convenios.

Autoridad: Rechazar propuestas.

Asistente de jefe de departamento de Servicios Subrogados:

- Se encarga de fotocopiar los documentos del departamento.
- Realiza y analiza las facturas presentadas al departamento por Médicos ó Instituciones Subrogadas de acuerdo a lo establecido en los convenios de subrogación.
- Elabora el registro y relaciones necesarias de los movimientos de servicios subrogados.
- Realiza el llenado de convenios del Servicio Médico con Instituciones o Médicos a subrogar.
- Mantiene actualizado en el sistema la base de datos de servicios subrogados, de acuerdo a los convenios vigentes.
- Elabora "Carta Responsiva", verificando previamente la vigencia del asegurado y el monto de su aportación; posteriormente, tramita las firmas de autorización del documento.

Código IT-DPT-01	Versión 10	Fecha Emisión 29/06/17	Vigencia 29/06/19
----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

Empleado administrativo de Servicios Subrogados

- *Se encarga de fotocopiar los documentos del departamento.*
- *Realiza y analiza las facturas presentadas al departamento por Médicos ó Instituciones Subrogadas de acuerdo a lo establecido en los convenios de subrogación.*
- *Elabora los convenios del Servicio Médico con Instituciones o Médicos a subrogar.*
- *Realiza análisis de los Servicios Médicos que por demanda de los usuarios, requieren elaboración de convenios con Médicos Especialistas Subrogados e Instituciones de Salud; mediante una negociación de calidad.*
- *Verifica la preparación del Médico a subrogar, así como las características, documentación, licencias sanitarias, acreditación, cotizaciones, etc. de las Instituciones a convenir.*
- *Tramita las firmas de autorización de cartas responsivas.*
- *Entrega a cuentas por cobrar los cargos o ajustes que se generen de la aplicación de los planes de protección (deducible, excedentes de cobertura y devoluciones)*
- *Supervisa y verifica la elaboración de los expedientes personales de los médicos y/o Instituciones a convenir.*
- *Mantiene actualizado en el sistema la base de datos de servicios subrogados, de acuerdo a los convenios vigentes.*

4.0 DEFINICIONES.

Derechohabientes: Trabajadores titulares del derecho a percibir las prestaciones que esta Ley establece y a quienes el Servicio Médico les reconozca tal carácter.

Servicios Subrogados: Servicios de atención médica que proporciona el Servicio Médico a sus derechohabientes a través de Médicos Especialistas y/o Instituciones de Salud, siempre y cuando el Servicio Médico no cuente con dichos servicios.

SIAH: Sistema Integral de Administración Hospitalaria.

Procedencia: Especialidades que se encuentran dadas de alta en el Sistema Integral de Administración Hospitalaria.

Área: Nombre de los Médicos y/o Instituciones de los cuales prestan los servicios.

Recuperación: Número que se le asigna al estudio el cual se va a dar de alta.

Descripción: Nombre del estudio el cual se va a dar de alta.

SCG: Sistema de Contabilidad Gubernamental

Código IT-DPT-01	Versión 10	Fecha Emisión 29/06/17	Vigencia 29/06/19
----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

Carta Responsiva: Escrito dirigido (por el Consejo de Administración) a los médicos y/o Clínicas subrogadas en el cual se solicita se le proporcione al derechohabiente la atención médica indicada de acuerdo al convenio celebrado.

5.0 INTERACCIONES E IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO.

Consejo de Administración: En las actividades de autorización de convenios.

Control de Gestión: Pago al Médico o Institución y devoluciones.

Contabilidad General: Como enlace de Contabilidad Gubernamental.

Cuentas por Cobrar: Devoluciones y cargos.

Entrada	Proceso	Salida
Cotización Propuesta	Revisión de propuesta Alta en el Sistema de Administración Hospitalaria	Convenio Servicio Subrogado a los derechohabientes

6.0 INSTRUCCIÓN DE TRABAJO.

6.1 REALIZACIÓN DE CONVENIOS.

- 6.1.1 El *Jefe de Servicios Subrogados* en conjunto con el Administrador de la Clínica Hospital o Periférica determinan con que servicios de salud no cuenta la Unidad.
- 6.1.2 El *Departamento de Servicios Subrogados* celebra los convenios mediante una negociación eficiente, de calidad de servicios y de costos actuando para ellos dentro del marco normativo establecido por el Consejo de Administración.
- 6.1.3 El Consejo de Administración autoriza los convenios que juzgue convenientes y necesarios para la atención a los derechohabientes.
- 6.1.4 Analizados los procesos para la realización de un convenio el *Departamento de Servicios Subrogados* a través del *Jefe*, solicita como mínimo 3 cotizaciones ó menos si en la localidad no existen más opciones del servicio que va a contratar. Una vez determinado el prestador de Servicio Subrogado se solicita:
 - Cotización.
 - Licencia Sanitaria de Funcionamiento.
 - Acreditación del Personal Técnico (si se requiere).
 - Cédula Profesional.
 - Certificación Médica.

Código IT-DPT-01	Versión 10	Fecha Emisión 29/06/17	Vigencia 29/06/19
----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

- Papelería que avale su preparación profesional (título ó diploma).
- RFC.
- Alta ante SHCP.
- Comprobante de domicilio fiscal.

6.1.5 Lo anterior es para crear un historial de los servicios que va a prestar, dando esto como resultado el expediente personal del Médico y/o Institución a contratar, por lo que ya determinada la propuesta que ofrece se procede a la elaboración del Convenio F-DPT-S-02 bajo las siguientes cláusulas:

- a) Declaraciones del Servicio Médico respecto su objeto social y las personas que firman y tienen la capacidad de contratar.
- b) Declaración del prestador de servicios respecto su capacidad médica aprobada, capacidad legal para contratar etc.
- c) Servicios que se prestarán.
- d) Costos de los servicios.
- e) Condiciones para la prestación del servicio.
- f) Condiciones para el pago de los servicios prestados.
- g) Fechas de pago.
- h) Responsabilidad del prestador de servicios por la atención medica que proporciona.
- i) Causas de rescisión del convenio.
- j) Vigencia del convenio.
- k) Lugar y fecha de la elaboración.
- l) Firmas de quienes contratan.
- m) Firmas de los contratados.

6.1.6 Al término de la elaboración el *Jefe de Servicios Subrogados* firma el convenio y se entrega al *Presidente, Subdirector Técnico, Vocales* del Consejo de Administración del Servicio Médico; y al *Director General*, para su autorización y firma. Por último firma el Médico y/o Institución contratante.

6.1.6.1 Los convenios deben ser firmados al calce y al margen de cada hoja.

6.1.7 Teniendo ya debidamente el convenio firmado por ambas partes se le hace entrega a:

- Médico y/o Institución.
- *Departamento de Servicios Subrogados.*

Código IT-DPT-01	Versión 10	Fecha Emisión 29/06/17	Vigencia 29/06/19
----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

- Administrador de la Unidad donde se contrata el servicio
- Expediente del Médico y/o Institución.

6.1.8 El convenio se archiva en carpetas por municipio y especialidad en el *Departamento de Servicios Subrogados*.

6.2 ALTA EN EL SIAH.

6.2.1 Una vez realizado el convenio el *Empleado administrativo de Servicios Subrogados* procede a dar de alta en el Sistema Integral de Administración Hospitalaria bajo el siguiente procedimiento:

6.2.1.1 Se verifica si la procedencia ya está dada de alta.

6.2.1.2 En el apartado de área se tiene que dar de alta el nombre del Médico y/o Institución que se contrato.

6.2.1.3 Posteriormente se realiza la captura de los estudios en donde se registra lo siguiente:

- No. de recuperación.
- Concepto de la recuperación.
- Unidad.
- Costo de la recuperación.
- Porcentajes.

6.2.1.4 Se guarda la recuperación que se dio de alta.

6.2.1.5 Se comunica con el Departamento de Contabilidad para que al estudio que se dio de alta se le agregue el número de la cuenta contable.

6.2.2 Dentro del Sistema también se pueden realizar las siguientes funciones:

6.2.2.1 Modificar: se pueden hacer cambios de costos y porcentaje a las recuperaciones.

6.2.2.2 Eliminar: en esta opción se pueden eliminar recuperaciones que se dieron de alta para alguna Unidad.

6.2.2.3 Nuevo: se puede agregar en otra Unidad alguna recuperación.

6.2.2.4 Buscar: se busca algún estudio.

Código IT-DPT-01	Versión 10	Fecha Emisión 29/06/17	Vigencia 29/06/19
----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

- 6.2.3 Al término de la captura en el Sistema el *Empleado administrativo de Servicios Subrogados*, se considera como vigente esta información.
- 6.2.4 Todo esto dando como resultado de que los pacientes que requieran algún estudio subrogado deberán de dirigirse a caja de la Unidad para que realicen su pago respectivo del estudio que se va a realizar.

6.3 PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR LOS SERVICIOS SUBROGADOS

- 6.3.1 *El derechohabiente se presenta con el médico general, el cual diagnostica la enfermedad y determina el tratamiento a seguir.*
- 6.3.2 *Cuando se requiera de un servicio médico del que no dispone la Institución; el médico indica en la boleta: las consultas, estudios, análisis, etc., que es necesario se practiquen al derechohabiente mediante servicios subrogados.*
- 6.3.3 *El derechohabiente se presenta en el Departamento de Caja y entrega la boleta de consulta.*
- 6.3.4 *Paga el importe que le corresponde y se le emite su ticket. Ahí se le entregan los datos del servicio subrogado para que el derechohabiente haga su cita.*
- 6.3.5 *El derechohabiente entrega su ticket ante el médico o Unidad subrogada para que sea atendido.*
- 6.3.6 *Los derechohabientes que se encuentran hospitalizados son canalizados al departamento de trabajo social, quien orienta al derechohabiente sobre el trámite a seguir de acuerdo a esta normatividad.*

6.4 REALIZACION DE CARTA RESPONSIVA

- 6.4.1 *La carta responsiva se emite para los derechohabientes que requieren de Atención de Tercer Nivel; excepto cuando éste tipo de atención se encuentra dentro de nuestras Unidades.*
- 6.4.2 *Para la preparación de la carta se sigue el mismo procedimiento de servicios subrogados (6.3.1-6.3.3).*
- 6.4.3 *Paga el importe en caja y se le entrega su ticket. Para el caso de servicios de radioterapia se generará ticket de depósito por \$10,000, los cuales serán tomados a cuenta del porcentaje correspondiente que pagará el paciente.*
- 6.4.4 *Posteriormente el derechohabiente se presenta en la Administración de la Unidad y solicita los datos para realizar su cita con el médico o clínica subrogada.*

Código IT-DPT-01	Versión 10	Fecha Emisión 29/06/17	Vigencia 29/06/19
----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

- 6.4.5** *La Administración y/o Departamento de Trabajo Social enviará vía Fax al Departamento de Servicios Subrogados: la Orden Médica, ticket, copias de la credencial del servicio médico y de la credencial de elector; para poder elaborar la Carta Responsiva.*
- 6.4.6** *El Departamento de Subrogados elabora la carta responsiva y se pasa al Consejo de Administración del Servicio Médico para su autorización mediante las firmas respectivas.*
- 6.4.7** *Una vez autorizada, el derechohabiente pasa al Departamento de Servicios Subrogados a recogerla. Cuando el paciente es foráneo se envía la carta responsiva vía correo electrónico a la Unidad que la solicita.*
- 6.4.8** *El paciente se presenta con el médico o clínica subrogada y entrega el comprobante de pago del servicio junto con la carta responsiva, recibiendo los servicios médicos correspondientes.*

6.5 PAGO DE SERVICIOS.

- 6.5.1** Para la revisión y cobro de facturas, el médico o institución deberá presentar la siguiente papelería:
 - Factura original (Que cumpla con los requisitos del Artículo 29 A del Código Fiscal de la Federación para que pueda ser aceptada).
 - Relación de pacientes atendidos al término del mes.
 - Tickets que amparan la factura (sellados por el departamento de caja de las Unidades).
- 6.5.2** El *Empleado administrativo de Servicios Subrogados* dentro del *SIAH* deberá realizar la requisición de la factura, la orden de compra, las pólizas de devengado y comprometido; de las cuales se imprimen dos en original para ser firmadas en los campos señalados. Se saca una copia de los documentos originales.
- 6.5.3** Se integran tres juegos que contienen:
 - Juego 1:
 - Requisición original.
 - Orden de Compra original.
 - Póliza de devengado original.
 - Póliza de Comprometido original.
 - Factura original con el sello de recibido de *subrogados*, marcada con pluma roja en donde se señale la revisión de los requisitos fiscales. Las facturas que no se encuentren en tamaño carta se pegan en hoja reciclada.
 - Relación de pacientes atendidos al término del mes.



CONCENTRADO DE PROCESO

Proceso: Servicios Subrogados.

Área: Servicios Subrogados.

Objetivo: Establecer los lineamientos para estandarizar y optimizar el proceso de Servicios Subrogados.

Código del Instructivo de Trabajo: IT-DPT-01.

ENTRADAS Y SALIDAS:

Entradas: Cotización / propuesta.

Proveedor: Médico o Institución.

Salidas: Convenio / servicio subrogados a los derechohabientes.

Cliente: Usuario o derechohabiente.

INTERACCIONES:

Externas: Consejo de Administración.

Proceso: En las actividades de autorización convenios.

Externas: Control de Gestión.

Proceso: En las actividades de elaboración de contra-recibo y pago al Médico y/o Institución.

Externas: Contabilidad General.

Proceso: Como enlace de Contabilidad Gubernamental.

Externas: Cuentas por Cobrar.

Proceso: Devoluciones.

REGISTROS:

- Convenio (F-DPT-S-02).
- Encuesta de satisfacción del cliente (F-DPT-S-03)
- Exp. del Médico y/o Institución de Serv. Subrogados (F-DPT-S-04)

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Pago a proveedores (IT-CCG-01)
- Especificación del producto / servicio de Servicios Subrogados (F-SGC-C-04).
- Concentrado de Proceso de Servicios Subrogados (F-SGC-C-05).



CONCENTRADO DE PROCESO

Indicador: N/A.

Meta: N/A.

POLÍTICA DE CALIDAD:

"Nuestro compromiso es proporcionar una atención integral de excelencia, basada en la satisfacción de las necesidades de los derechohabientes y comunidad en general, a través de la mejora continua".

OBJETIVO:

Eficientar los procesos operativos.

CAUSAS QUE ORIGINARÍAN UN SERVICIO NO CONFORME:

Las causas que originaran un Servicio No Conforme son:

- Falta de firma del convenio, en este caso se busca una alternativa para el derechohabiente.
- Falla del sistema.
- Falta de energía eléctrica.

RESPONSABILIDADES:

Jefe de Servicios Subrogados:

- Realiza el análisis de los Servicios Médicos que por demanda de los usuarios. Requiere de la elaboración de convenios con Médicos Especialistas Subrogados e Instituciones de Salud, mediante una negociación.
- Solicita 3 cotizaciones como mínimo, o menos si en la localidad no existen más opciones.
- Revisa el convenio y lo presenta al Consejo de Administración para su autorización.
- Verifica la elaboración de los expedientes personales de los Médicos y/o Institución a convenir.
- Firma convenios.

Autoridad: Rechazar propuestas.

Asistente de jefe de departamento de Servicios Subrogados:

- Se encarga de fotocopiar los documentos del departamento.
- Realiza y analiza las facturas presentadas al departamento por Médicos ó Instituciones Subrogadas de acuerdo a lo establecido en los convenios de subrogación.
- Elabora el registro y relaciones necesarias de los movimientos de servicios subrogados.
- Realiza el llenado de convenios del Servicio Médico con Instituciones o Médicos a subrogar.
- Mantiene actualizado en el sistema la base de datos de servicios subrogados, de acuerdo a los convenios vigentes.
- Elabora "Carta Responsiva", verificando previamente la vigencia del asegurado y el monto de su aportación; posteriormente, tramita las firmas de autorización del documento.

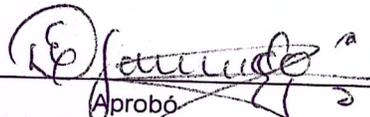
Empleado administrativo de Servicios Subrogados

- Se encarga de fotocopiar los documentos del departamento.
- Realiza y analiza las facturas presentadas al departamento por Médicos ó Instituciones Subrogadas de acuerdo a lo establecido en los convenios de subrogación.
- Elabora los convenios del Servicio Médico con Instituciones o Médicos a subrogar.
- Realiza análisis de los Servicios Médicos que por demanda de los usuarios, requieren elaboración de convenios con Médicos Especialistas Subrogados e Instituciones de Salud; mediante una negociación de calidad.
- Verifica la preparación del Médico a subrogar, así como las características, documentación, licencias sanitarias, acreditación, cotizaciones, etc. de las Instituciones a convenir.
- Tramita las firmas de autorización de cartas responsivas.
- Entrega a cuentas por cobrar los cargos o ajustes que se generen de la aplicación de los planes de protección (deducible, excedentes de cobertura y devoluciones)
- Supervisa y verifica la elaboración de los expedientes personales de los médicos y/o Instituciones a convenir.
- Mantiene actualizado en el sistema la base de datos de servicios subrogados, de acuerdo a los convenios vigentes.

FIRMAS:



Elaboró
Asistente de Jefe de departamento de
Servicios Subrogados



Aprobó
Jefe de Servicios Subrogados

ESPECIFICACIÓN DEL PRODUCTO / SERVICIO

Nombre del servicio.	Servicios Subrogados.	
Fecha.	29/06/2017	Versión 10
Descripción del Servicio. Contratación de Médicos o Instituciones con los que no cuenta el Servicio Médico		
Características del Producto / Servicio		Criterio de Aceptación
1. Cotizaciones.		<p>Debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cotización • Licencia Sanitaria de Funcionamiento • Acreditación del Personal Técnico (si se requiere) • Cédula Profesional • Certificación Médica • Papelería que avale su preparación profesional (título ó diploma). • RFC. • Alta ante SHCP. • Comprobante de domicilio fiscal.
2. Elaboración de convenio.		<ul style="list-style-type: none"> • Declaraciones del Servicio Médico respecto su objeto social y las personas que firman y tienen la capacidad de contratar. • Declaración del prestador de servicios respecto su capacidad médica aprobada, capacidad legal para contratar etc. • Servicios que se prestaran. • Costos de los servicios. • Condiciones para la prestación del servicio. • Condiciones para el pago de los servicios prestados. • Fechas de pago. • Responsabilidad del prestador de servicios por la atención medica que proporciona. • Causas de rescisión del convenio. • Vigencia del convenio. • Lugar y fecha de la elaboración. • Firmas de quines contratan. • Firmas de los contratados.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SUBROGADOS

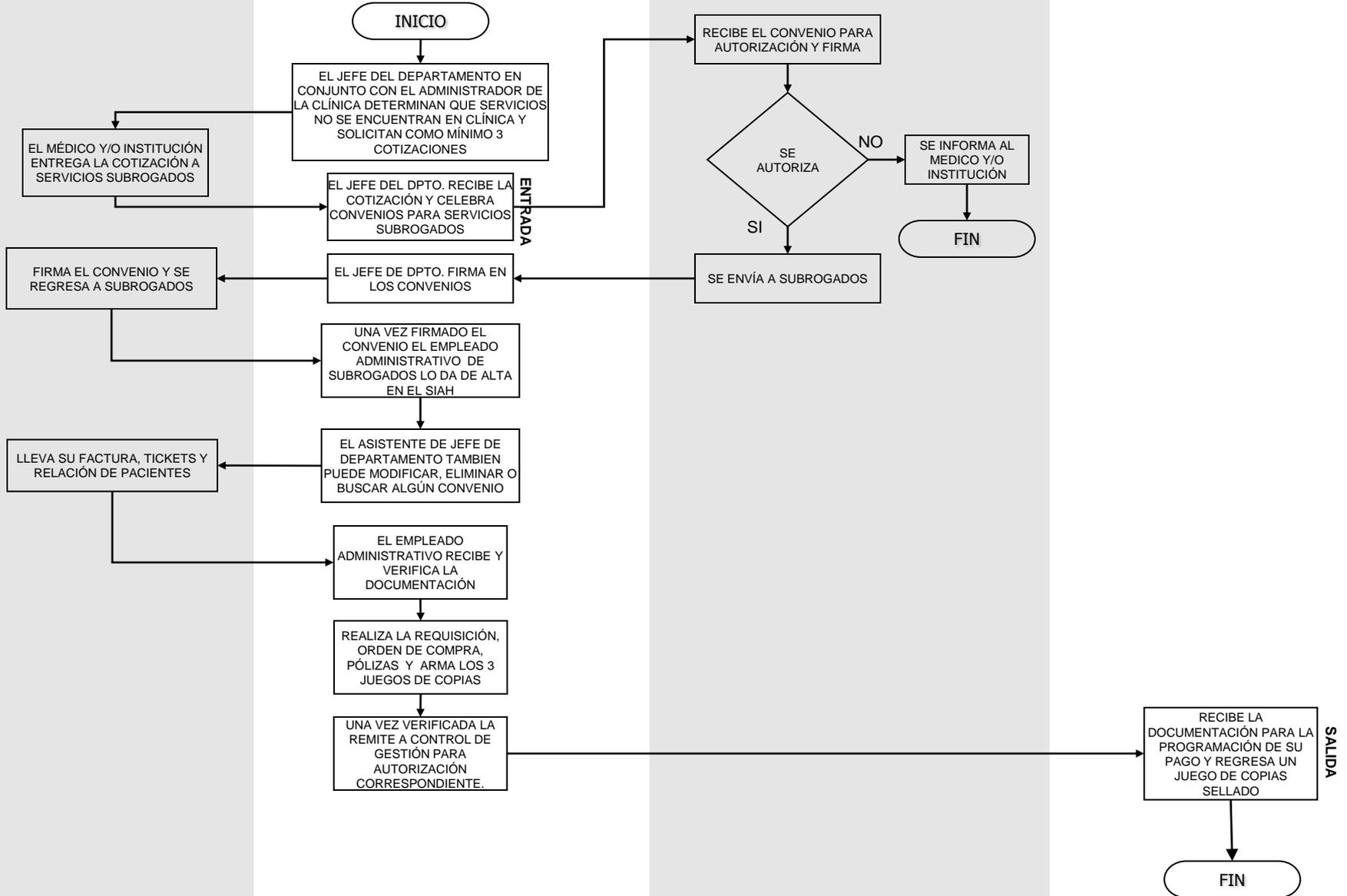
PROCESO: SERVICIOS SUBROGADOS

**MÉDICO Y/O INSTITUCIÓN
(I.E.)**

**SERVICIOS SUBROGADOS
(I.I.)**

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
(I.E.)**

**CONTROL DE GESTIÓN
(I.E.)**



I.I.: Interacción Interna

I.E.: Interacción externa