

**UNIDAD RESPONSABLE**

HOSPITAL INFANTIL DE MÉXICO FEDERICO GOMÉZ

**PROCESO :**

Servicios Médicos

**ACCIÓN RELEVANTE**

- Reforzar la supervisión a las medidas y políticas implementadas
- Fortalecer el procedimiento de cobros al paciente

**PROBLEMÁTICA DETECTADA**

- Cobro inadecuado de cuotas a pacientes
- Deficiente supervisión en el procedimiento de cobros al paciente
- Deficiente supervisión en la aplicación de los estudios socioeconómicos.

**ACCIONES COMPROMETIDAS**

- Revisar y actualizar el procedimiento de cobro
- Revisar y actualizar el sistema informático de cobro
- Capacitar continuamente a los cajeros en el manejo del sistema, en la adecuada aplicación de los lineamientos establecidos
- Realizar conciliación mensual de cobros realizados contra expedientes de pacientes.
- Fortalecer los sistemas de supervisión por ejemplo con usuarios simulados.
- Reforzar la supervisión de la aplicación de los estudios socioeconómicos.
- Capacitar al personal de Trabajo Social en la clasificación socioeconómica.
- Difundir los procedimientos y lineamientos aplicables a la clasificación socioeconómica.

## ACTIVIDADES REALIZADAS

- El primero de noviembre se dió a conocer a los usuarios el nuevo tabulador de cuotas aprobado por la S.H.C.P.
- Se verificó el código en cada uno de los servicios con el nuevo tabulador de Cuotas de recuperación, a efecto de que en la base de datos no exista error en la incorporación del sistema de caja.
- Se concluyó con el programa preventivo correctivo de mantenimiento de equipo de computo en las seis cajas auxiliares.
- En diciembre el departamento de Sistemas informáticos, informó al departamento de Tesorería, que el sistema fue corregido en las seis cajas auxiliares, para registrar correctamente los siete dígitos del código de servicios.
- Se capacito al personal de 6 cajas auxiliares de acuerdo a las normas establecidas por la S.H.C.P., en el cobro de los servicios otorgados, atención al paciente y adecuado manejo del sistema de cómputo.
- Todos los estudios socioeconómicos se apegaron a los lineamientos establecidos, se revisaron 400 casos, obteniéndose resultados óptimos.
- Como resultado de las conciliaciones en diciembre, se determinó un caso, no coincidió con el cobro respectivo.
- Al final del de año se llevó a cabo cuatro simulaciones en la atención al usuario y cobro del servicio, la cual dió como resultado a que la atención fue la adecuada.

## RESULTADOS 2001

- Se cuenta con la calidad, la eficiencia y eficacia para proporcionar los servicios otorgados, de acuerdo con el nivel socioeconómico de los pacientes que se atienden en la institución. Aplicando una clasificación socioeconómica correcta con respecto al instrumento de medición, verificándola con supervisión, observación participante y visitas domiciliarias.
- La constante capacitación a los cajeros sobre el adecuado manejo del sistema de cobro, nos demuestra una cifra favorable en los casos a un costo superior en el año de 0.01 por ciento.

## RETOS 2002

- Mejorar el procedimiento de cobros al paciente
- Revisar, supervisar y actualizar el sistema informático de cobro
- Actualizar al personal de caja, para un mayor cumplimiento de su función.
- Mejorar las estrategias para la información a los usuarios a través de tableros.

### **ACCIONES PARA PROBLEMAS FUTUROS (PETCC)**

- Reforzar la supervisión de la aplicación de los estudios socioeconómicos
- Revisar y actualizar el sistema informático
- Implementación de estrategias para información a los usuarios a través de tableros de información señalización adecuada de las áreas de acceso, derechos y obligaciones de los usuarios, lugares y teléfonos de quejas y denuncias.
- Sistema de seguimiento de quejas e información de los resultados
- Fortalecer los procesos de abasto de medicamentos
- Evaluación de la satisfacción del usuario a través de encuestas
- Incrementar la supervisión y monitoreo de las áreas administrativas como caja, admisión y trabajo social, entre otros, que están en contacto con el paciente y familiares.
- Eliminar la recurrencia de las observaciones de las instancias fiscalizadoras
- Capacitar al personal sobre aspectos relacionados con ética y conducta, programación de citas y relaciones publicas, entre otros.