



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 0025-2014-DEA-HONADOMANI -SB.
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE ANULACIONES Y
DEVOLUCIONES DE DINERO POR VENTA DE BIENES Y/O PRESTACION
DE SERVICIOS NO REALIZADOS, A LOS PACIENTES DEL HONADOMANI
“SAN BARTOLOME”



1. FINALIDAD

Contar con un instrumento de gestión que facilite la atención de devoluciones en dinero por la venta de bienes y/ o prestación de servicios no realizadas a los paciente y/o usuarios del HONADOMANI San Bartolomé.

2. OBJETIVO

Establecer los procedimientos internos para atender las solicitudes de devoluciones de dinero por la venta de bienes y/ o prestación de servicios no realizadas a los paciente y/o usuarios del HONADOMANI San Bartolomé.

Contar con control de las devoluciones de dinero efectuadas que evite riesgos de fuga de dinero.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones establecidas en la presente Directiva Administrativa es de aplicación y cumplimiento obligatorio del personal de Caja de la Unidad Tesorería de la Oficina de Economía, del usuario interno del HONADOMANI San Bartolomé.

4. BASE LEGAL

- Ley N° 26842 – Ley General de Salud
- Ley N° 27657 – Ley del Ministerio de Salud
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 28112 “Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público”
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 28693 “Ley General del Sistema Nacional de Tesorería”
- Directiva de Tesorería N° 001-2007-EF/77.15 aprobado con Resolución Directoral N° 002-2007-EF/77.15 y sus modificatorias.
- Resolución Directoral N° 26-80-EF/77.15, que aprueba las Normas Generales del Sistema de Tesorería.
- Normas de Control Interno, aprobado con Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG.
- Resolución Ministerial N° 884-2003-SA/DM- Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

5. DISPOSICIONES GENERALES

Definición de Términos

5.1. Anulación; Procedimiento mediante el cual se deja sin efecto una operación en el sistema de caja, en los casos en que el sistema registre alguna operación por falla del sistema, impresora y/o falla manual del cajero recaudador sin que se haya efectuado la cobranza, el procedimiento es realizado por el Encargado de Devoluciones y/o Anulaciones.

5.2. Boleta de Venta; Comprobante de Pago autorizado por la SUNAT, documento emitido por Caja de la oficina de economía, que acredita el pago realizado por paciente y su derecho a solicitar la entrega de medicinas, dispositivos médico – quirúrgicos u odontológicos, que brinda el HONADOMANI San Bartolomé a través del servicio de Farmacia, emitiéndose de la siguiente forma:

D.J. TRUJILLANO R.



- 5.1.1 Original Emisor; para caja
- 5.1.2 Copia Control Administrativo; para el servicio de Farmacia
- 5.1.3 Copia Usuario Adquirente; para el paciente o comprados

5.3. **Devolución;** Es la entrega del dinero pagado por el paciente – usuario, por la no atención del servicio y/o venta de bienes no recibido por parte del HONADOMANI San Bartolomé, después de haber realizado las gestiones ante la instancia respectiva.

5.4. **Devolución del Día;** Es la entrega del dinero pagado por el paciente – usuario en el día de la atención del servicio y/o venta de bienes no realizada por parte del HONADOMANI San Bartolomé, y se realiza directamente en la ventanilla donde se realizó el pago.

5.5. **Nota de Crédito:** Comprobante de Pago, documento pre impreso emitido por caja de la Oficina de Economía, utilizado para efectuar devolución de dinero por ventas de farmacia.

5.6. **Recibo de Ingreso a Caja;** Comprobante de pago interno, documento pre-impreso emitido por Caja de la Oficina de Economía, utilizado como Plan de Contingencia ante alguna eventualidad presentada en el Sistema Informático. Este comprobante acredita el pago realizado por el paciente y su derecho a solicitar la prestación de los servicios que brinda el HONADOMANI San Bartolomé a través de los Servicios Asistenciales, emitiéndose de la siguiente forma:

- 5.3.1 Original; para el paciente
- 5.3.2 Copia Rosada; para el servicio que brinda el servicio
- 5.3.3 Copia Amarillo – Cinta testigo o Auditora; para el control de caja central.

5.7. **Solicitud de Devolución;** formato que llenará el paciente o usuario externo que solicita devolución de dinero por atención no realizada.

5.8. **Ticket de Ingreso a Caja;** Comprobante de pago interno, documento emitido por Caja de la Oficina de Economía, que acredita el pago realizado por el paciente y su derecho a solicitar la prestación de los servicios que brinda el HONADOMANI San Bartolomé a través de los servicios asistenciales, emitiéndose de la siguiente forma:

- 5.2.1 Original; para el paciente
- 5.2.2 Copia Rosada; para el servicio que brinda el servicio.
- 5.2.3 Copia Amarillo – Cinta testigo o Auditora; para el control de caja central.

5.9. **Ticket de Devolución;** Documento emitido por caja que sustenta el registro y la entrega del dinero al paciente o usuario que lo solicite.

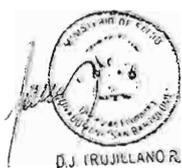
6. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

6.1. CAUSALES DE DEVOLUCION:

- 6.1.1. No atención en la prestación del servicio pagado.
- 6.1.2. Pago en exceso de hospitalización y/o carga de procedimiento.
- 6.1.3. Error del paciente al precisar el servicio al que acude, datos inexactos del paciente y/o porque ya no requiere el servicio pagado.

6.2. TIPOS DE DEVOLUCION

- 6.2.1. **Devolución dinero por pago del día;** procede únicamente por un error del paciente, del personal que llenó mal la orden y/o error cometido en la digitación el cajero recaudador y se haya efectuado el pago.
- 6.2.2. Las devoluciones efectuadas en el día deberán contar con el sello y firma del jefe del servicio que no realizó la atención.
- 6.2.3. **Devoluciones de dinero posteriores a la fecha de pago y/o reclamos de hospitalización;** procede la devolución y si el trámite se efectúa dentro de los





07 (siete) días, para lo cual requiere el informe del servicio que no realizó la atención, firmada por el jefe del servicio; en el caso de hospitalización requiere el informe del servicio que realizó la carga en exceso o no realizó la atención, firmada por el jefe del servicio; la Liquidación de Alta y el Informe del jefe de la Unidad Cuentas Corrientes.

6.2.4. Devoluciones de dinero por venta de farmacia; procede la devolución con el informe de autorización del jefe del servicio de farmacia, en el cual debe detallar las cantidades, productos, precio unitario y total a devolver.

6.3. CAUSALES DE ANULACION:

6.3.1. Falla del sistema, en los cuales registre emisión de ticket y/o boleta de venta y estos no estén reportados, firmado por el Encargado de Devoluciones y/o Anulaciones.

6.3.2. Falla de la impresora, firmado por el Encargado de Devoluciones y/o Anulaciones.

6.3.3. Error en el registro de Datos del paciente y/o de los servicios solicitados por el paciente y/o usuario, realizados por el cajero recaudador sin que haya producido el cobro de efectivo, , firmado por el Encargado de Devoluciones y/o Anulaciones.

6.4. DE LA DOCUMENTACION; La documentación requerida para solicitar devolución es:

6.4.1. Solicitud en formato Pre – Impreso.

6.4.2. Boleta de venta: copia PACIENTE, copia USUARIO (servicio), sin deterioro físico.

6.4.3. Ticket de pago realizado original y copia, sin deterioro físico.

6.4.4. El trámite de devolución es estrictamente personal y se realizará presentando al Documento Nacional de Identidad – DNI (Obligatorio) del paciente o del Apoderado en caso de tratarse de menores de edad y/o discapacitados.

6.5. PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN:

6.5.1. Devolución de dinero por pago del día;

6.5.1.1. El paciente que solicita devolución por atención no realizada deberá solicitar en el servicio en el que no se atendió sello y firma del jefe al reverso del ticket, que procede la devolución por NO ATENCION.

6.5.1.2. Debe acercarse a la Oficina de Economía, llenar la solicitud de devolución y adjuntar el ticket en original y copia.

6.5.1.3. Secretaría de la Oficina de Economía dará trámite inmediato al Encargado de las Devoluciones para que proceda a verificar la NO ATENCION en el sistema y las firmas del jefe del servicio que no brindó la atención.

6.5.1.4. El Encargado de las Devoluciones evaluado el expediente procederá a registrar la devolución en el sistema, generando un código con el cual el cajero de turno en caja de emergencia procederá a emitir el ticket de devolución.

6.5.1.5. Emitido el ticket de devolución el paciente firmará en el ticket, anotando nombres, apellidos y N° de DNI, en señal de conformidad.

6.5.1.6. Firmado el ticket de devolución el cajero procederá a devolver el dinero.





6.5.2. Devolución de dinero posterior a la fecha de pago, reclamos de hospitalización y/o mayores a 0.3 UIT

- 6.5.2.1. El paciente debe acercarse a la Oficina de Economía, llenar la solicitud de devolución adjuntar el ticket en original y copia, indicando los motivos por lo que solicita devolución, debiendo adjuntar los documentos que se señalan en el numeral 6.4.
- 6.5.2.2. Secretaría dará trámite inmediato a la jefatura quien solicitará al servicio o unidad orgánica que corresponda informar sobre la solicitud presentada plazo en el día.
- 6.5.2.3. El servicio o Unidad orgánica en un plazo de 48 horas deberá presentar su informe respecto a la solicitud de devolución, (si es procedente o no), y devolver el expediente.
- 6.5.2.4. Si la devolución requiere de mayores informes estos deben solicitarse en un plazo de 48 horas.
- 6.5.2.5. El Encargado de las Devoluciones recepcionará el expediente, para que proceda a verificar la documentación sustentatoria.
- 6.5.2.6. El Encargado de las Devoluciones evaluado el expediente procederá a registrar en el Sistema SIGHOS – CAJA la devolución, generando un código con el cual el cajero de turno en caja de emergencia procederá a emitir el ticket de devolución.
- 6.5.2.7. Emitido el ticket de devolución el paciente firmará en el ticket, anotando nombres, apellidos y N° de DNI, en señal de conformidad.
- 6.5.2.8. Firmado el ticket de devolución el cajero procederá a devolver el dinero.



6.5.3. Devolución de dinero por venta de farmacia

- 6.5.3.1. El paciente debe acercarse al servicio de farmacia con los productos a devolver.
- 6.5.3.2. El servicio de farmacia debe evaluar si los productos a devolver corresponden a los dispensados por el hospital en la venta, si están conformes, debe presentar en el servicio de farmacia la solicitud de devolución.
- 6.5.3.3. El servicio de farmacia recepcionará la solicitud y presentará su informe de devolución detallando las cantidades, productos, precio unitario y total a devolver, y lo derivará a la oficina de economía.
- 6.5.3.4. Secretaría de la Oficina de Economía dará trámite inmediato al Encargado de las Devoluciones para que proceda a verificar la documentación sustentatoria de farmacia que aprueba la devolución.
- 6.5.3.5. El Encargado de las Devoluciones evaluado el expediente procederá a registrar la devolución en el sistema, generando un código con el cual el cajero de turno en caja de emergencia procederá a emitir la Nota de crédito por la devolución.
- 6.5.3.6. Emitida la Nota de Crédito, el paciente firmará en el recuadro respectivo, anotando nombres, apellidos y N° de DNI, en señal de conformidad.
- 6.5.3.7. Firmada la Nota de Crédito de devolución el cajero procederá a devolver el dinero.





6.5.4. El plazo para la atención de las devoluciones posteriores a la fecha de pago, reclamos de hospitalización y devoluciones de farmacia es de 07 (siete) días.

6.5.5 Las devoluciones de Dinero mayores al 3% de la UIT se solicitarán de acuerdo al trámite de los numerales 6.4.

6.5.6 Las devoluciones por importes menores al 3% de la UIT. se realizarán en efectivo, la mayores al 3% de la UIT, se realizaran mediante cheque a nombre del beneficiario, a través de la Unidad Tesorería - Pagaduría.



7. DE LOS MECANISMOS DE CONTROL

- 7.1. El Encargado de las Devoluciones llevará un registro de las devoluciones atendidas.
- 7.2. El Encargado de las Devoluciones remitirá con cargo los expedientes con la documentación sustentatoria de la devolución.
- 7.3. El Cajero General mantendrá un archivo con la documentación sustentatoria de las devoluciones en orden correlativo y cronológico, de tal forma que sea de fácil acceso su revisión.
- 7.4. El Encargado de las Devoluciones deberá presentar al Jefe de caja y tesorera un informe mensual en el cual consigne el número de devoluciones y anulaciones, así como las principales causas.
- 7.5. EL Jefe de Caja y la Tesorera, presentarán un informe mensual al Director de Economía, en la cual consignen el número de devoluciones y/o anulaciones, y la propuesta de medidas correctivas.
- 7.6. La Directora de Economía presentará un informe mensual a la Dirección Ejecutiva de Administración, en la cual consignará el número de devoluciones y/o anulaciones, y la propuesta de medidas correctivas para su aplicación.

8. RESPONSABILIDADES

- 8.1. Los Jefes de las Unidades Orgánicas involucradas en el proceso de devolución de dinero al paciente, son responsables de emitir el informe de devolución, dentro de los plazos establecidos en la presente Directiva.
- 8.2. El Encargado de las Devoluciones es el responsable de la autorización de las devoluciones, vía registro en el sistema.
- 8.3. La Unidad cuentas Corrientes es responsable del informe del estado de cuenta del paciente hospitalizado que solicite su devolución.
- 8.4. EL Cajero General, Tesorero serán responsables del monitoreo y supervisión del Encargado de la Devoluciones.
- 8.5. La Directora de la Oficina de Economía y Director Ejecutivo de Administración, será responsables del cumplimiento de la presente directiva.
- 8.6. El incumplimiento de la presente directiva será sancionada de acuerdo al Código de Ética del Servidor Público y demás normas vigentes.

9. DISPOSICIÓN FINAL

- 9.1. Toda solicitud de devolución será atendida en horario de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 02:00 p.m.
- 9.2. La Dirección Ejecutiva de Administración se encargará de difundir la presente directiva.

10. ANEXOS

- 10.1. Solicitud d Devolución
- 10.2. Informe de Devolución de farmacia





SOLICITUD DE DEVOLUCION

Sr(a)

DIRECTORA DE LA OFICINA DE ECONOMIA

....., identificado con D.N.I. N°
....., Paciente, madre/padre de mi menor hijo(a)
..... con número de
H.C....., solicito:

- () Devolución de dinero por pagos del día.
() Devolución de dinero posterior a la fecha de pago
() Devolución de dinero por reclamos de hospitalización
() Devolución de dinero mayores a 3% de la UIT
() Devolución de dinero por venta de farmacia

Para lo cual adjunto los siguientes documentos:

- () Ticket original y copia
() Boleta de Venta Copia Paciente
() Copia de DNI
() Copia de DNI de mi menor hijo

OBSERVACIONES:.....
.....
.....
.....
.....

Lima,.....

FIRMA
DNI



Handwritten signature and stamp of D.J. TRUJILLANO R.

El presente Documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Que He Tenido a la Vista
D/R
Sra. Lidia Cristina Alache Pérez
FEDATARIO
HONADOMANI 'SAN BARTOLOME'
FECHA... 05... 11... 2014