



“PROFESOR JUAN BOSCH”

**HOSPITAL TRAUMATOLÓGICO Y QUIRÚRGICO DEL  
CIBAO CENTRAL “PROF. JUAN BOSCH”**

**GERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA  
DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROTOCOLOS  
DEL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN**

**Agosto 2005  
La Vega, R.D.**

# ÍNDICE

## **I. Créditos**

## **II. Generales del Departamento**

- a) Nombre
- b) Descripción del Departamento
- c) Oferta de Servicios

## **III. División Administrativa**

- a) Cargos del Departamento
- b) Organigrama
- c) Requisitos para los Cargos (Perfil Técnico)
- d) Línea de Mando, Funciones y Responsabilidades de los Cargos

## **IV. Derechos y Beneficios del Personal del Servicio.**

## **V. Disposiciones Generales.**

## **VI. Protocolos de Actuación del Departamento**

1. Facturación de Consulta Externa.
2. Facturación de Emergencia
3. Facturación de Usuarios Hospitalizados
4. Facturación de Laboratorio Clínico, Anatomía Patológica e Imagenología.
5. Facturación de Usuarios Asegurados.

## **I. CREDITOS**

Coordinación General:

**Dr. José Peguero Calzada**

Presidente Comité Pre-apertura

**Dr. Ramón Alvarado**

Director Regional de Salud

Gerente Financiero y Administrativo:

**Lic. Maritza del Carmen Félix**

Jefe Departamento:

**Lic. Raymundo José Cáceres**

Consultor Principal:

**Dr. Roberto Cerda Torres**

Coordinación Técnica Consultoría:

**Dra. Juliana Fajardo**

Consultor para la Organización Área Financiera y Administrativa:

**Lic. Pedro La Puerta Rivera.**

## **II. GENERALES DEL DEPARTAMENTO:**

### **DEPARTAMENTO FACTURACION**

#### **b) Descripción del Departamento:**

Es el departamento encargado del registro y cuantificación de los servicios prestados en las diferentes instancias de la institución garantizando con ello el cobro eficiente de dichos servicios.

#### **c) Oferta de Servicios:**

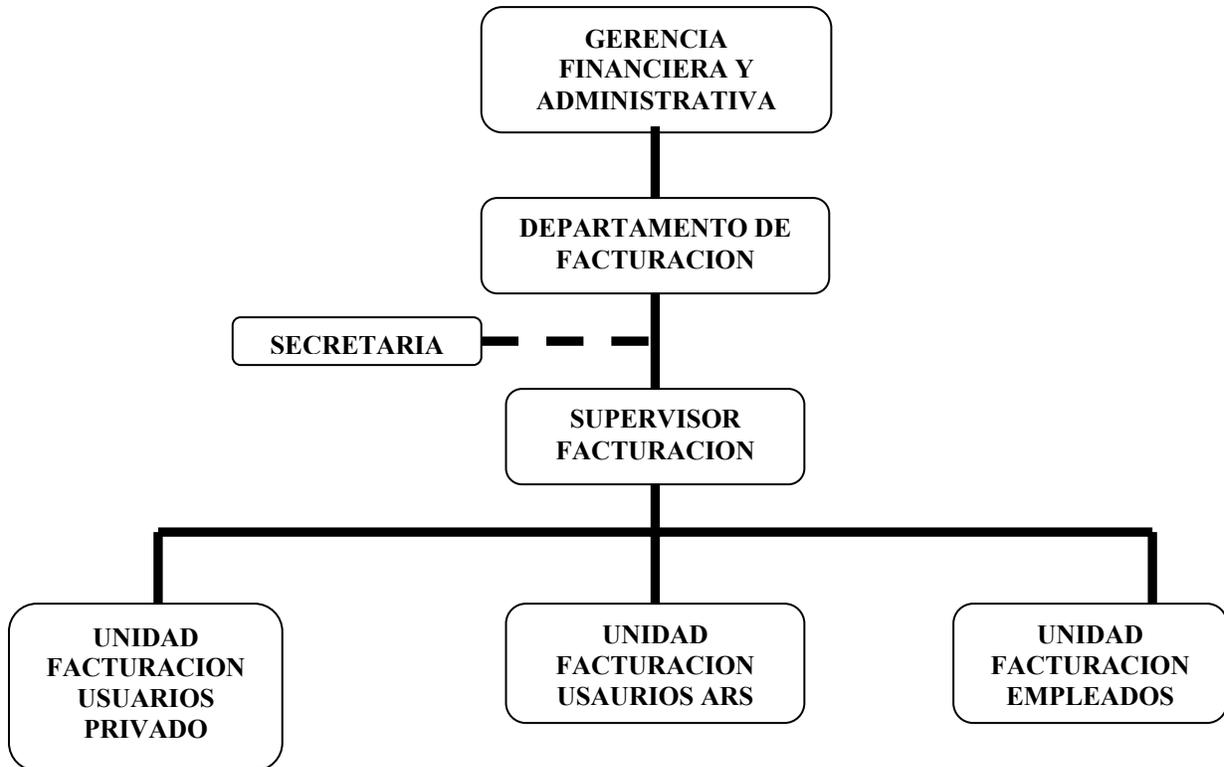
Facturación de: Consultas, Laboratorios, Imágenes, Hospitalización, Emergencia.  
Control de seguimiento de consumo de los usuarios.  
Preparación de las reclamaciones a las Aseguradoras de Riesgo de Salud (ARS).

## **III. DIVISIÓN ADMINISTRATIVA:**

### **a) CARGOS DEL DEPARTAMENTO**

- Jefe de facturación
- Supervisor de facturación
- Auxiliar de Facturación Usuarios privados
- Auxiliar de Facturación Usuarios ARS
- Auxiliar de Facturación Usuarios empleados
- Secretaria

## b) ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO



## **c) REQUISITOS PARA LOS CARGOS DEL SERVICIO**

### **JEFE FACTURACIÓN**

- Lic. en Contabilidad o Administración graduado en una universidad reconocida por la SEESCYT
- Edad de 30 a 40 años.
- Experiencia de 3 años o más en el área de Facturación Clínica.
- Por lo menos 2 cursos de actualización en el área, en el último año.
- Dominio de la Ley de Seguridad Social
- Dominio del Computador (Microsoft Office)
- Manejo de sistemas computarizados de contabilidad
- Dominio de las Leyes General de Salud y de Seguridad Social.
- Capacidad de organización y trabajo en equipo.
- Buenas relaciones humanas.
- Vocación de liderazgo.
- Demostrar competencia para el cargo.
- Disposición para cumplir con los objetivos del Departamento y de la Institución

### **SUPERVISOR DE FACTURACION**

- Lic. en Contabilidad o Administración graduado en una universidad reconocida por la SEESCYT
- Edad de 28 a 35 años.
- Experiencia de 1 año en el área de facturación de Clínica.
- Por lo menos un (1) curso de actualización en el último año en el área.
- Conocimiento de la Ley de Seguridad Social
- Dominio del Computador (Microsoft Office)
- Manejo de sistemas computarizados de contabilidad
- Dominio de las Leyes General de Salud y de Seguridad Social
- Capacidad de organización y trabajo en equipo.
- Buenas relaciones humanas.
- Vocación de liderazgo.
- Demostrar competencia para el cargo.
- Disposición para cumplir con los objetivos del Departamento y de la Institución.

### **AUXILIAR DE FACTURACIÓN**

- Técnico en contabilidad o administración o estudiante universitario de una universidad reconocida por la SEESCYT
- Edad de 20 a 28 años.
- Dominio del Computador (Microsoft Office)
- Manejo de sistemas computarizados de contabilidad
- Capacidad de organización y trabajo en equipo.
- Buenas relaciones humanas.
- Vocación de liderazgo.
- Demostrar competencia para el cargo.
- Disposición para cumplir con los objetivos del Departamento y de la Institución.

## **SECRETARIA**

- Graduada (o) en una universidad o Instituto reconocido.
- Poseer por lo menos 2 años de práctica continua.
- Edad promedio 18 a 40 años
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Dominio del Computador. (Microsoft Office)
- Buenas relaciones humanas.
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución.
- Demostrar competencia para el cargo.
- Excelente redacción y ortografía.

## **d) LÍNEA DE MANDO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS CARGOS**

### **JEFE FACTURACIÓN**

**Superior Inmediato:** Gerente Financiero y Administrativo.

#### **Cargo (s) Bajo su Mando:**

Supervisor de facturación

Auxiliar de Facturación Usuarios privados

Auxiliar de Facturación Usuarios ARS

Auxiliar de Facturación Usuarios empleados

Secretaria

#### **a) Labores Genéales:**

- ✘ Organización del departamento.
- ✘ Presentar al personal las funciones y responsabilidades de su cargo.
- ✘ Capacitar al personal en el desempeño de sus funciones.
- ✘ Distribuir y establecer los horarios de servicios del personal en las áreas.
- ✘ Elaborar, revisar y actualizar periódicamente los procesos y protocolos del departamento.
- ✘ Supervisar la calidad del trabajo de las personas bajo su mando
- ✘ Revisar y opinar sobre los contratos y tarifas ofrecidas por las ARS al centro.
- ✘ Colaborar en la formulación y preparación de lista de precios de los servicios.
- ✘ Colaborar con el departamento de cálculos de costos.
- ✘ Participar en las actividades y análisis de contención de costos.
- ✘ Garantizar el trato humanizado, de respeto y calidad para todos los usuarios.
- ✘ Cumplir y hacer cumplir el horario establecido en el centro.
- ✘ Apoyar en la mejoría de la calidad de la atención brindada a los usuarios.
- ✘ Garantizar los instrumentos, materiales e insumos necesarios para la realización del trabajo del personal bajo su cargo.
- ✘ Velar por la correcta utilización y mantenimientos de los equipos y materiales de su servicio.
- ✘ Evaluación de desempeño de su personal.
- ✘ Realizar distinciones, reconocimientos y sanciones del personal.
- ✘ Poseer en archivo expediente de cada personal del servicio, donde se incorporaran las distinciones, capacitaciones y entrenamientos, las sanciones y curriculum vitae de estos.
- ✘ Elaborar los informes contables.

#### **b) Labores Específicas:**

##### **Actividades Diarias:**

- ✘ Supervisar la correcta preparación de las facturas.
- ✘ Revisar y firmar las facturas.
- ✘ Supervisar el trabajo de su personal.
- ✘ Administración y Control de las Habitaciones Privadas.
- ✘ Colaborar con la gerencia financiera en el análisis de las informaciones contables.

**Actividades Periódicas:**

- ✘ Realizar análisis del comportamiento de los ingresos por parte de las ARS.
- ✘ Realizar informes solicitados por la Gerencia Financiera y Dirección General.
- ✘ Coordinar con recursos humanos cursos de actualización para su personal y otras actividades de capacitación

**c) Actividades Eventuales:**

- ✘ Analizar junto con su equipo diferentes formas de mejorar el servicio, tomando como base la experiencia en cada área.
- ✘ Mediar y resolver conflictos entre los usuarios y el servicio.
- ✘ Mediar y resolver conflictos entre el personal del departamento.
- ✘ Cumplir cualquier otra función que se le asigne el nivel jerárquico superior.

# SUPERVISOR DE FACTURACIÓN

**Superior Inmediato:** Jefe Facturación

**Cargo bajo su mando:** Auxiliar de Facturación.

## a) Labores Genéales:

- ✘ Presentar al personal las funciones y responsabilidades de su cargo.
- ✘ Capacitar al personal en el desempeño de sus funciones.
- ✘ Colaborar en la distribución del personal por áreas y establecer los horarios de servicios del personal.
- ✘ Apoyar en la revisión y actualización periódica de los procesos y protocolos del departamento.
- ✘ Supervisar la calidad del trabajo de las personas bajo su mando.
- ✘ Garantizar el trato humanizado, de respeto y calidad para todos los usuarios.
- ✘ Cumplir y hacer cumplir el horario establecido en el centro.
- ✘ Apoyar en la mejoría de la calidad de la atención brindada a los usuarios.
- ✘ Garantizar los instrumentos, materiales e insumos necesarios para la realización del trabajo del personal bajo su cargo.
- ✘ Velar por la correcta utilización y mantenimientos de los equipos y materiales de su servicio.
- ✘ Colabora en la elaboración de los informes contables.

## b) Labores Específicas:

### Actividades Diarias:

- ✘ Supervisar las actividades de facturación.
- ✘ Verificar la correcta realización de las facturas.
- ✘ Supervisar el trabajo de su personal.
- ✘ Coordinar con el departamento de enfermería la entrega de los record completos y organizados de los usuarios.
- ✘ Brindar informe periódico al familiar o responsables del usuario del monto de su factura, propiciando el abono a dicha cuenta.

### Actividades Periódicas:

- ✘ Colaborar en la realización de informe.
- ✘ Colaborar en los cursos de actualización y capacitación del personal.
- ✘ Evaluación del desempeño de su personal.
- ✘ Evaluación cumplimiento protocolos y disposiciones.
- ✘ Recomendar distinciones, premios y sanciones al personal.

## c) Actividades Eventuales:

- ✘ Analizar junto con su equipo diferentes formas de mejorar el servicio, tomando como base la experiencia en cada área.
- ✘ Mediar y resolver conflictos entre los usuarios y el servicio.
- ✘ Mediar y resolver conflictos entre el personal del departamento.
- ✘ Cumplir cualquier otra función que se le asigne por el nivel jerárquico superior.
- ✘ Sustituir auxiliares cuando sea necesario.

## **AUXILIAR DE FACTURACIÓN:**

**Superior Inmediato:** Supervisor de Facturación

**Cargo bajo su mando:** Ninguno

### **a) Labores Genéales:**

- ✘ Garantizar el trato humanizado, de respeto y calidad para todos los usuarios.
- ✘ Cumplir el horario establecido en el centro.
- ✘ Apoyar en la mejoría de la calidad de la atención brindada a los usuarios
- ✘ Velar por la correcta utilización y mantenimiento de los equipos y materiales de su servicio.
- ✘ Realizar cálculo y facturación del consumo de los usuarios.

### **b) Labores Específicas:**

#### **Actividades Diarias:**

- ✘ Cálculo de consumo de los usuarios.
- ✘ Preparación de factura.

#### **Actividades Periódicas:**

- ✘ Realizar informe solicitado por el jefe departamento o Supervisor.
- ✘ Participar en las actividades de actualización y capacitaciones.
- ✘ Colaborar y participar en la revisión y actualización de los protocolos de procedimientos.

### **c) Actividades Eventuales:**

- ✘ Cumplir cualquier otra función que se le asigne por el nivel jerárquico superior.
- ✘ Ayudar a sus compañeros en la medida de lo posible, no afectando sus responsabilidades.

## SECRETARIA

**Superior Inmediato:** Jefe Departamento Facturación

**Cargo (s) Bajo su Mando:** Ninguno.

### **a) Labores Genéales:**

- ✘ Cumplir con el horario establecido en su centro laboral.
- ✘ Cumplir con las funciones establecidas de su cargo.
- ✘ Ofrecer siempre un trato humanizado, de respeto y calidad a los usuarios del servicio.
- ✘ Tomar y transferir las llamadas, tomar las notas e informar a la persona correspondiente.
- ✘ Llevar la agenda del jefe del Departamento.
- ✘ Mantener actualizado y organizado el archivo del Departamento.
- ✘ Brindar información sobre el personal y el Departamento.
- ✘ Transmitir las informaciones que sean delegadas por el jefe del Departamento al resto del personal.

### **b) Labores Específicas:**

#### **Actividades Diarias:**

- ✘ Mantener organizada y limpia la oficina del jefe del Departamento y su área de trabajo.
- ✘ Realizar la redacción y digitar los documentos propios del Departamento.
- ✘ Llevar registro de comunicaciones enviadas y recibidas.
- ✘ Tomar las llamadas, las notas e informar a la persona correspondiente.
- ✘ Llevar el libro de citas de consultas y procedimientos.
- ✘ Propiciar y mantener un clima de armonía y respeto entre el jefe del Departamento y sus compañeras.

#### **Actividades Periódicas:**

- ✘ Publicar el listado de vacaciones y otras actividades.
- ✘ Participar en todas las actividades programadas del Dpto. y de la institución (administrativa).
- ✘ Participar en las actividades programadas de educación continua del la gerencia de Recursos Humanos y en actividades externas (Talleres, Seminarios, Congresos, Simposium, Jornada de Actualización, otros)

#### **Actividades Eventuales:**

- ✘ Cumplir cualquier otra función que se le asigne por el nivel jerárquico superior.
- ✘ Ayudar a sus compañeros en la medida de lo posible, no afectando sus responsabilidades.

#### **IV. DERECHOS Y BENEFICIOS DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO.**

- ✓ Remuneración por servicios prestados.
- ✓ Incentivos monetarios, promoción.
- ✓ Becas
- ✓ Derecho a ser escuchado (a)
- ✓ Participar en actividades de educación continua.
- ✓ Disfrutar de Vacaciones laborales, permisos, jubilación. (código de trabajo)
- ✓ Salario 13
- ✓ Evaluaciones para promoción.
- ✓ Distinción moral.
- ✓ Licencias por enfermedad y maternidad.
- ✓ Reclamo de sus derechos.
- ✓ A ser tratado de forma humanizada y respeto.
- ✓ Realizar su trabajo en un clima de estabilidad laboral.
- ✓ Libertad de filiación política, credo, religión.

#### **V. DISPOSICIONES GENERALES DEL DEPARTAMENTO.**

- ✓ Brindar siempre un trato amable y cortés a los usuarios, familiares y personal del Hospital.
- ✓ Respetar el orden jerárquico establecido en la Gerencia, Departamento y Dirección general.
- ✓ Aplicar los protocolos y procesos definidos en el Hospital.
- ✓ Cumplir estrictamente con el horario establecido en el Departamento.
- ✓ Llevar puesto el uniforme siempre que este dentro del Hospital.
- ✓ Colocarse el uniforme correspondiente determinado por el departamento de acuerdo al área donde realice su trabajo.
- ✓ Llevar calzado cerrado en el Hospital.
- ✓ No fumar dentro del Perímetro del Hospital.
- ✓ No ingerir bebidas alcohólica, ni consumo de otro tipo de sustancias prohibidas en el perímetro hospitalario.
- ✓ Ingerir alimentos solo en las áreas dispuestas para estos fines (Comedor, Cafetería)
- ✓ No realizar ningún tipo de negocio personal dentro del perímetro del hospital. (Venta de ropas, calzados, accesorios, artículos electrónicos, alimentos, entre otros)
- ✓ Uso de vestimenta adecuada en el hospital.
- ✓ Todos los inconvenientes y dificultades presentados durante el desempeño de su trabajo deben ser canalizados a través de su superior inmediato del departamento.
- ✓ No deben ausentarse de su área de servicio durante su jornada de trabajo, sin la debida autorización.
- ✓ Siempre que se ausente por razones de enfermedad debe presentar el certificado medico correspondiente.

## **VI. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN DEL DEPARTAMENTO.**

### **1. FACTURACIÓN DE CONSULTA EXTERNA.**

#### **1.1 Concepto del procedimiento:**

Procedimiento mediante el cual se registra en el sistema o en el formulario correspondiente el consumo realizado por los usuarios en el área de Consulta Externa.

#### **1.2 Materiales y Equipos necesarios para el procedimiento:**

Computador con sistema de facturación  
Formulario de facturación  
Lapicero, lápiz  
Sumadora  
Papel

#### **1.3 Como se realiza el procedimiento:**

El usuario de consulta acude al servicio de admisión donde se determina el tipo de consulta y el costo de la misma.

El usuario es enviado con un documento indicativo, (ya sea enviado por la red o escrito a mano), donde el Auxiliar de caja, quien procede a realizar el cobro y entregar la factura de dicha consulta.

Al final de cada día el auxiliar deberá entregar un informe de las consultas facturadas al supervisor de tesorería y este al jefe Dpto. de Tesorería con copia al gerente financiero.

Este reporte deberá cuadrar con el informe emitido por caja por este concepto.

#### **1.4 Donde se Registra el Procedimiento:**

Informe de procedimientos facturados.

## **2. FACTURACIÓN EMERGENCIA.**

### **2.1 Concepto del procedimiento:**

Procedimiento mediante el cual se registra en el sistema o en el formulario correspondiente el consumo realizado por los usuarios en el área de Emergencia.

### **2.2 Materiales y Equipos necesarios para el procedimiento:**

Computador con sistema de facturación  
Formulario de facturación  
Lapicero, lápiz  
Sumadora  
Papel

### **2.3 Como se realiza el procedimiento:**

El usuario de emergencia o su familiar, se apersona al servicio de admisión de emergencia donde se registran sus informaciones generales.

El usuario pasa al área de atención en emergencia donde la Lic. De Enfermería registra en el sistema o en el formulario correspondiente el consumo de los usuarios en el área, este es enviado por la red o llevado al cajero para realizar la factura final y el cobro de la atención. Si el usuario es hospitalizado se carga el consumo a su cuenta hasta que esté de alta.

Al final de cada jornada, el auxiliar deberá entregar un informe de las consultas facturadas al supervisor de caja y este al jefe de tesorería con copia al gerente financiero.

Este reporte deberá cuadrar con el informe emitido por caja por este concepto.

### **2.4 Donde se Registra el Procedimiento:**

Informe de procedimientos facturados

### **3. FACTURACIÓN DE USUARIO HOSPITALIZADO**

#### **3.1 Concepto del procedimiento:**

Procedimiento mediante el cual se registra en el sistema o en el formulario correspondiente el consumo realizado por los usuarios Hospitalizados.

#### **3.2 Materiales y Equipos necesarios para el procedimiento:**

Computador con sistema de facturación  
Formulario de facturación  
Lapicero, lápiz  
Sumadora  
Papel

#### **3.3 Como se realiza el procedimiento:**

Admisión asigna el número de historial clínico.

Los medicamentos y materiales gastables consumido por el usuario son cargados en el sistema de facturación o en los formularios correspondientes al momento de ser despachado a los usuarios que están ingresados en el centro asistencial.

Los medicamentos y materiales no utilizados en los usuarios internos, deben ser devueltos por las enfermeras antes del cierre de la factura.

Los medicamentos y materiales no utilizado en los usuarios y devueltos después de la facturación deben ser aplicados a la cuenta mediante una Nota de Crédito.

Cada una de las facturas originales cargada a los usuarios internos deberá reposar en los archivos de facturación de los usuarios hospitalizados.

El Aux. de facturación es la persona que procederá al momento de dar de alta a un usuario a imprimir el estado de cuenta del mismo el cual deberá estar amparado por las facturas originales que les fueron cargadas por los diferentes departamentos tales como farmacia, rayos x, laboratorio, etc.

El auxiliar de facturación debe luego de finalizar el cálculo del consumo, organizar como establece el orden de los documentos que conforman del expediente clínico y entregar al Departamento de Archivo.

Posteriormente el estado de cuenta debidamente validado y revisado por el supervisor y/o jefe del departamento con el record del usuario será enviado al departamento de caja para su cobro.

#### **3.4 Donde se Registra el Procedimiento:**

Informe de procedimientos facturados

## **4. FACTURACIÓN DE LABORATORIO CLÍNICO, ANATOMIA PATOLOGICA, IMAGENOLOGIA.**

### **4.1 Concepto del procedimiento:**

Procedimiento mediante el cual se registra en el sistema o en el formulario correspondiente el consumo realizado por los usuarios en los servicios de Laboratorio Clínico, Anatomía patológica, Imágenes.

### **4.2 Materiales y Equipos necesarios para el procedimiento:**

Computador con sistema de facturación

Formulario de facturación

Lapicero, lápiz

Sumadora

Papel

### **4.3 Como se realiza el procedimiento:**

El usuario de Laboratorio Clínico, Anatomía patológica, Imágenes acude al servicio de admisión donde se determina el tipo de servicio y el costo del mismo.

El usuario es enviado con un documento indicativo, ya sea enviado por la red o escrito a mano, donde el auxiliar de caja quien procede a realizar el cobro y entregar la factura de dicho procedimiento.

Al final de cada jornada, el auxiliar deberá entregar un informe de los procedimientos facturados al supervisor de caja y este al jefe de tesorería con copia al gerente financiero.

Este reporte deberá cuadrar con el informe emitido por caja por este concepto.

### **4.4 Donde se Registra el Procedimiento:**

Informe de procedimientos facturados

## **5. FACTURACIÓN USUARIOS ASEGURADOS**

### **5.1 Concepto del procedimiento:**

Procedimiento mediante el cual se registra en el sistema o en el formulario correspondiente el consumo de los usuarios en los servicios de Laboratorio Clínico, Anatomía patológica, Imágenes.

### **5.2 Materiales y Equipos necesarios para el procedimiento:**

Computador con sistema de facturación

Formulario de facturación

Lapicero, lápiz

Sumadora

Papel

### **5.3 Como se realiza el procedimiento:**

Los usuarios asegurados o familiares deberán presentarse al departamento de facturación de seguros donde se definirá el tipo de servicio y el costo de la diferencia a pagar por el asegurado.

Para ello, el auxiliar de facturación se comunica con la compañía aseguradora (ARS) por la vía telefónica para definir la cobertura de dicho usuario, posteriormente el usuario es enviado a caja con una documentación justificativa del monto de la diferencia a pagar.

Este procedimiento aplica tanto para consulta como para laboratorio, en el caso de los usuarios asegurados hospitalizados, el record con todos los documentos de consumo cargado al usuario es enviado al auxiliar de facturación, quien proceda confirmar con la compañía aseguradora la cobertura del usuario, estableciendo el monto de diferencia que deberá pagar el usuario. Se realiza el cálculo y se informa al familiar o responsable el monto de la diferencia que debe pagar, y se envía a caja con una documentación justificativa (o por el sistema informático) al cajero del monto de la diferencia a pagar.

Este reporte deberá cuadrar con el informe emitido por caja por este concepto.

### **5.4 Donde se Registra el Procedimiento:**

Informe de procedimientos facturados