
	HOSPITAL Y CRS EL PINO SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA UNIDAD GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Código: N /Aplica
		Fecha Aprobación: 31 de agosto de 2020
		Fecha Vigencia: 31 de agosto de 2025
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN APARTADO UNIDAD COMERCIALIZACIÓN Y COBRANZAS		

MANUAL DE ORGANIZACIÓN **APARTADO UNIDAD COMERCIALIZACIÓN Y** **COBRANZAS** **CCRR UNIDAD DE GESTIÓN FINANCIERA** **CONTABLE**

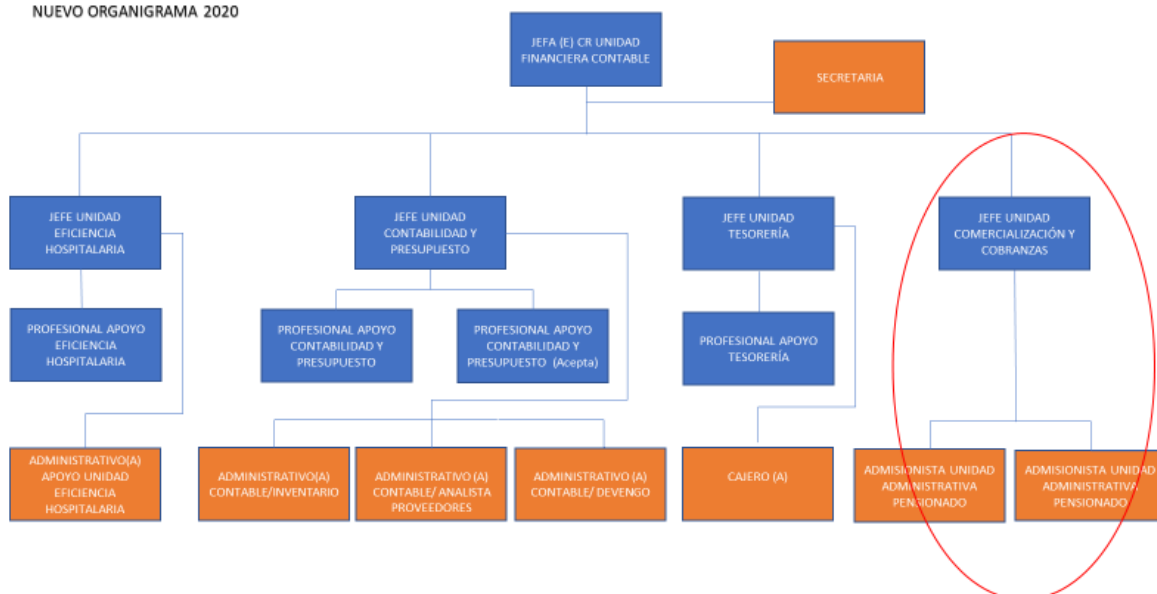
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
A.P. Ximena Galaz Jefa Unidad Gestión Financiera y Contable Hospital y CRS Pino	Ing. Luis Roldán V. Subdirector Administrativo Hospital y CRS Pino A.S. Marcelo Donoso H. Jefe RRHH Hospital y CRS Pino Stephanie Poblete Olmos Jefa Unidad de Calidad Hospital y CRS Pino	Patricio Vera M. Director Hospital y CRS Pino
Fecha: 18 de agosto del 2020	Fecha: 28 de agosto del 2020	Fecha: 31 de agosto del 2020

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<p>HOSPITAL Y CRS EL PINO</p> <p>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>UNIDAD GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE</p>	Código: N /Aplica
		Fecha Aprobación: 31 de agosto de 2020
		Fecha Vigencia: 31 de agosto de 2025
		Revisión: 00
<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN APARTADO UNIDAD COMERCIALIZACIÓN Y COBRANZAS</p>		

DESARROLLO


1) ORGANIGRAMA

NUEVO ORGANIGRAMA 2020



2) RECURSOS ASOCIADOS A LA UNIDAD

- Recursos Humanos:** La unidad de comercialización y cobranzas tendrá asignada 3 funcionarios, dos del estamento administrativo y uno del estamento profesional. Uno de los profesionales, estará a cargo de la Unidad siendo responsable por la supervisión técnica del personal a cargo.
- Recursos Tecnológicos:** cada funcionario tendrá un computador conectado a internet, clave personal de acceso a SIGFE, SII y Oracle, SIDRA, DICOM, Banco Estado, ISAPRES con permisos restringidos de acuerdo a las funciones a realizar. Además, dispondrán de una impresora para el área de Pacientes Particulares
- Recursos Físicos:** cada uno de los funcionarios tendrá un puesto de trabajo con escritorio, silla, y cajonera. Además, estantes para el resguardo de documentación y dos oficinas con llave (una para Jefe de Unidad y otra para área de Pacientes Particulares)

	HOSPITAL Y CRS EL PINO SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA UNIDAD GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Código: N /Aplica
		Fecha Aprobación: 31 de agosto de 2020
		Fecha Vigencia: 31 de agosto de 2025
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN APARTADO UNIDAD COMERCIALIZACIÓN Y COBRANZAS		

3) OBJETIVO GENERAL

Unidad responsable de velar y controlar que los retornos de las principales fuentes de ingresos del Establecimiento se produzcan en el menor tiempo posible, a través de gestiones oportunas de cobranza y/o a través de la generación de protocolos o procedimientos que disminuyan las cuentas por cobrar por cuentas de prepago evitando a su vez la generación de cuentas incobrables,


4) OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y FUNCIONES

a) Atención de público para trámites administrativos en Unidad de Pacientes Particulares

- i) Entrega de presupuestos vía presencial y a través del correo electrónico institucional diseñado para ello
- ii) Entrega de programas médicos vía presencial donde se entrega toda la información necesaria al paciente
- iii) Agendamiento de pacientes para intervenciones quirúrgicas programadas que revisa a diario la supervisora de pensionado, para así solicitar pabellón respectivo
- iv) Admisión de pacientes y las gestiones previas que corresponde a tener su documentación al día, es decir, los bonos entregados por lo menos una semana antes de su intervención, cancelado los costos de hospital, ya sea por transferencia o cancelado por caja, frente a ello se gestiona la entrega de la boleta respectiva al paciente emitida por recaudación central.

b) Gestiones administrativas para el pago de actividad privada a Equipos Clínicos PAD e ISAPRES

- i) Generar detalle de los integrantes de los equipos médicos que participan en las intervenciones quirúrgicas para el pago de PAD a través de los registros del libro electrónico de pabellón y de partos
- ii) Utilización del sistema informático para el control del pago de actividad privada

	HOSPITAL Y CRS EL PINO SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA UNIDAD GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Código: N /Aplica
		Fecha Aprobación: 31 de agosto de 2020
		Fecha Vigencia: 31 de agosto de 2025
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN APARTADO UNIDAD COMERCIALIZACIÓN Y COBRANZAS		

- iii) Recepcionar boletas de honorarios médicos referentes a pacientes ISAPRE para ser entregadas a los mismos
- iv) Entregar a Tesorería la información para facturar a FONASA los PAD acompañados de la nómina del detalle del Equipo Médico
- v) Realizar gestiones y seguimiento de las facturas emitidas a FONASA
- vi) Enviara a los integrantes de los Equipos Médicos los días 10 de cada mes los pacientes que se cancelarán y el monto correspondiente para la emisión de boleta.

c) *Gestiones de cobranzas a pacientes ambulatorios y hospitalizados*


- i) Someter al proceso de cobranzas al 100% de los pacientes que ingresen a través del SOME como deudores con una carta de poder impaga.
- ii) Ingreso y egreso de pacientes a sistema DICOM siendo responsable por incorporar y mantener los debidos resguardos del ingreso y egreso del sistema
- iii) Atención presencial de pacientes que requieran información para regularizar su cuenta con el Establecimiento.

d) *Gestiones de cobranzas referente a LM de funcionarios del Establecimiento.*

- i) Gestionar el cobro del 100% de las LM devengadas a las distintas aseguradoras y deberá mantener registro de aquellas licencias rechazadas o reducidas para que la unidad de sueldos y licencias médicas inicien tramites de descuentos a funcionarios si procedieran.
- ii) Deberá someter cada licencia impaga al procedimiento de cobros de LM.
- iii) Deberá cumplir con las metas propuestas como Establecimientos EAR o en su efecto contar con los debidos respaldos de las gestiones realizadas.

e) *Gestionar el cobro de los accidentes laborales a la aseguradora*

- i) Generar gestiones de facturación de los distintos accidentes laborales para lo cual deberá coordinar la entrega de información constante con la unidad responsable de la captura de datos
- ii) Ejercer funciones de cobranzas respecto de estas facturas emitidas.

	HOSPITAL Y CRS EL PINO SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA UNIDAD GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Código: N /Aplica
		Fecha Aprobación: 31 de agosto de 2020
		Fecha Vigencia: 31 de agosto de 2025
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN APARTADO UNIDAD COMERCIALIZACIÓN Y COBRANZAS		

f) Gestionar el cobro de los accidentes de tránsito a la aseguradora


- i) Generar gestiones de facturación de los distintos accidentes de tránsito para lo cual deberá coordinar la entrega de información constante con la unidad responsable de la captura de datos
- ii) Ejercer funciones de cobranzas respecto de estas facturas emitidas.

g) Atención de público

- i) La oficina de atención administrativa de Pacientes Particulares atiende en horario continuado de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas. Sábado de 8:00 a 13:00 horas
- ii) La oficina de Cobranzas atiende en horario de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 horas. Colación de 14:00 a 15:00 horas

h) Estado de Procesos

PROCESO	ESTADO	FECHA	FECHA ACTUALIZACIÓN
Manual de Cobranzas	Vigente	2022	Julio 2020
Manual de Cobros de Licencias Médicas	Sin realizar		Mayo 2020
Manual de Atención Administrativa de Pacientes Particulares		2022	Junio 2020
Manual de Cobros de Accidentes Laborales	Sin realizar		Agosto 2020


	HOSPITAL Y CRS EL PINO SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA UNIDAD GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Código: N /Aplica
		Fecha Aprobación: 31 de agosto de 2020
		Fecha Vigencia: 31 de agosto de 2025
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN APARTADO UNIDAD COMERCIALIZACIÓN Y COBRANZAS		

Nombre del cargo	JEFE (A) DE COMERCIALIZACIÓN Y COBRANZAS
------------------	--

1. IDENTIFICACION

Cargo	Jefe (a) de Comercialización y Cobranzas
Servicio	- Finanzas
Estamento	- Profesional
Supervisado Técnicamente por	- Jefe (a) de Finanzas
Supervisado Técnicamente por	- Jefe (a) de Finanzas
Supervisa a	- Recepcionista/ Admisionista Pensionado - Profesional de Apoyo comercialización y cobranzas
Póliza de Seguros	- Funcionario afecto a pago de póliza de seguro
Inter- Comunicaciones	- Director(a) Hospital - SDA - SDM - Jefe (a) de SOME - Jefe (a) de Recaudación - Jefaturas de Pensionado - Equipo de Finanzas - Equipos Clínicos con convenio vigente para realización de actividad privada - Encargada (o) Control Horario Recursos Humanos - Pacientes Particulares - Pacientes Deudores


2.- COMPETENCIAS

	HOSPITAL Y CRS EL PINO SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA UNIDAD GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Código: N /Aplica
		Fecha Aprobación: 31 de agosto de 2020
		Fecha Vigencia: 31 de agosto de 2025
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN APARTADO UNIDAD COMERCIALIZACIÓN Y COBRANZAS		

Formación Académica	Requisito Excluyente <ul style="list-style-type: none"> - Profesional titulado del Área de la Administración de una carrera de a lo menos 8 semestres de duración. - Formación en diplomado relacionada a Salud Pública. Requisito Deseable <ul style="list-style-type: none"> - Formación en cobranzas de clientes morosos. - Formación en manejo de materia legal de licencias médicas, accidentes de tránsito, accidentes laborales.
Experiencia	Requisito Excluyente <ul style="list-style-type: none"> - Al menos 3 años de experiencia como profesional del área de Cobranzas de alguna institución pública o privada - Experiencia en cargos similares con trabajadores en supervisión de al menos 2 años - Conocimiento y manejo operativo PORTAL DICOM Requisito Deseable <ul style="list-style-type: none"> - Deseable experiencia en Instituciones de Salud públicas o privadas en materia de cobranzas. - Conocimiento en contabilidad gubernamental

3- ANALISIS, DESCRIPCION DEL CARGO


Objetivo del Cargo	- Administrar la unidad de Comercialización y Cobranzas del Establecimiento, siendo responsable por controlar la generación de ingresos propios del establecimiento a partir de la gestión de las principales fuentes de financiamiento tales como ingresos por pacientes particulares, cobranzas de pacientes morosos, cobranzas de licencias médicas de funcionarios, cobranzas de accidentes de tránsito y cobranzas de accidentes laborales.
Responsabilidades	Gestión Administrativa: <ul style="list-style-type: none"> - Funcionario afecto a rendición de Fianza. - Ser referente de información para la Dirección del Establecimiento

	HOSPITAL Y CRS EL PINO SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA UNIDAD GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Código: N /Aplica
		Fecha Aprobación: 31 de agosto de 2020
		Fecha Vigencia: 31 de agosto de 2025
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN APARTADO UNIDAD COMERCIALIZACIÓN Y COBRANZAS		

	<ul style="list-style-type: none"> - Ser el profesional a cargo de desarrollar las funciones administrativas necesarias para el correcto funcionamiento de la unidad de Comercialización y Cobranzas <p>Probidad Profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar funciones con estricto apego a la Ley de Probidad Administrativa. Todo lo anterior, procurando siempre poner el interés del Hospital por sobre el particular. - Mantener completa independencia respecto de los Pacientes y/o funcionarios del Hospital y CRS El Pino - Responsable por el buen manejo de fondos.
--	---

4.- CONTENIDO DEL CARGO: (Descripción tareas y funciones)


Diarias	<ul style="list-style-type: none"> - Atención de pacientes que concurran a cancelar sus deudas pendientes y proceder a sacar de DICOM de forma inmediata - Supervisar trabajo de admisionistas /repcionistas pacientes particulares - Supervisar trabajo de profesional de apoyo a la unidad - Resolver diariamente conflictos referentes a la atención de pacientes particulares - Activar proceso de cobranzas respecto de las cartas de poder entregadas por SOME
Semanales	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar los detalles de Equipos Médicos PAD para iniciar proceso de cobro a FONASA y pago a Equipos Médicos - Revisar la pertinencia de ingreso de pacientes a DICOM - Participa de reunión operativa de conciliación de saldos bancarios. - Realiza las gestiones necesarias para recibir información referente a generación de atenciones por accidentes de tránsito para generar proceso de cobro - Realiza las gestiones necesarias para recibir información referente a generación de atenciones por concepto de accidentes laborales para generar proceso de cobro

	HOSPITAL Y CRS EL PINO SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA UNIDAD GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Código: N /Aplica
		Fecha Aprobación: 31 de agosto de 2020
		Fecha Vigencia: 31 de agosto de 2025
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN APARTADO UNIDAD COMERCIALIZACIÓN Y COBRANZAS		

Mensuales	<ul style="list-style-type: none"> - Generar cobranzas de licencias médicas en las distintas aseguradoras - Entregar retroalimentación a la Encargada de Licencias Médicas respecto de licencias médicas rechazadas para iniciar los procesos de cobros a funcionarios - Instruye al personal de Tesorería respecto de percibir fondos por concepto de licencias médicas, pago de facturas y gestiones exitosas de cobranzas - Definir procedimientos relativos a la unidad que administra
Anuales	<ul style="list-style-type: none"> - Participar en la elaboración del Balance Anual de la Institución. - Envío de los TGR a la DSSMS para iniciar captura de fondos a través de la Retención de Impuestos - Análisis de cuentas por cobrar Licencias Médicas subtítulo 08 antes de la apertura del subtítulo 12 del año siguiente. - Realiza circular 16 de acuerdo a calendario anual
Esporádicas	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar actividades de capacitación respecto de materias de cobranzas - Asistir a capacitaciones pertinentes a su cargo - Subroga al Jefe de Finanzas en ausencia de éste.

Nombre del cargo	ADMISIONISTA Y RECEPCIONISTA PACIENTES PARTICULARES
-------------------------	--


1.-IDENTIFICACION

	HOSPITAL Y CRS EL PINO SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA UNIDAD GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Código: N /Aplica
		Fecha Aprobación: 31 de agosto de 2020
		Fecha Vigencia: 31 de agosto de 2025
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN APARTADO UNIDAD COMERCIALIZACIÓN Y COBRANZAS		

Cargo	- Admisionista y Recepcionista Pacientes Particulares
Servicio	- Finanzas
Estamento	- Administrativo
Supervisado Técnicamente por	- Jefe (a) de Comercialización y Cobranzas
Supervisado Administrativamente por	- Jefe (a) de Finanzas
Supervisa a	- Sin cargos en supervisión
Póliza de Seguros	- Funcionario afecto a pago de póliza de seguro
Inter- Comunicaciones	- Jefe de Cobranza - Equipo de Finanzas - Equipo de Pensionado - Equipo de SOME - Pacientes del Hospital y CRS El Pino - Funcionarios del Hospital y CRS El Pino

2.- COMPETENCIAS


	Requisito Excluyente
--	-----------------------------

	HOSPITAL Y CRS EL PINO SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA UNIDAD GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Código: N /Aplica
		Fecha Aprobación: 31 de agosto de 2020
		Fecha Vigencia: 31 de agosto de 2025
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN APARTADO UNIDAD COMERCIALIZACIÓN Y COBRANZAS		

Formación Académica	<ul style="list-style-type: none"> - Egresado de enseñanza media completa - Cumplimiento de requerimientos legales para el ingreso a la administración pública. - Curso de computación Excel Nivel intermedio. <p>Requisito Deseable</p> <ul style="list-style-type: none"> - Título técnico nivel superior en secretariado, ventas o similar con manejo de atención de público. - Curso de atención de usuario o similares - Manejo de Excel a nivel intermedio demostrable - Manejo de Word a nivel medio demostrable
Experiencia	<p>Requisito Excluyente</p> <ul style="list-style-type: none"> - No haber cesado en funciones por materia de probidad administrativa. - Experiencia comprobable de al menos 5 años como en alguna Institución Pública y/o Privada, con atención de público <p>Requisito Deseable</p> <ul style="list-style-type: none"> - Experiencia en Instituciones de Salud o relacionadas con el rubro.

3- ANALISIS, DESCRIPCION DEL CARGO


	<ul style="list-style-type: none"> - Ser responsable de atención administrativa de pacientes que desean atención en modalidad de pensionado en el Establecimiento. Deberá dar
--	--

	HOSPITAL Y CRS EL PINO SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA UNIDAD GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Código: N /Aplica
		Fecha Aprobación: 31 de agosto de 2020
		Fecha Vigencia: 31 de agosto de 2025
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN APARTADO UNIDAD COMERCIALIZACIÓN Y COBRANZAS		


Objetivo del Cargo	<p>resguardo al interés del Hospital a través de recepción y gestión oportuna de bonos (PAD, Libre elección de Fonasa e ISAPRES) y verificación de pagos de pacientes con el objeto de mantener control de éstos a través de los sistemas de Admisión, Recaudación y Sistema de Información y Gestión Financiera del Estado y/o cualquier otro sistema vigente.</p>
Responsabilidades	<p>Gestión Administrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funcionario afecto a rendición de Fianza. - Realizar las gestiones necesarias para que todo paciente que opte por la modalidad pensionado haya cancelado el 100% de su intervención y/o procedimiento antes de que inicie su atención. - Brindar toda la atención administrativa necesaria a los pacientes que opten por la modalidad de atención pensionado antes, durante y posterior a su egreso hospitalario. <p>Probidad Profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar funciones con estricto apego a la Ley de Probidad Administrativa. Todo lo anterior, procurando siempre poner el interés del Hospital por sobre el particular. - Mantener completa independencia respecto de los Pacientes y/o funcionarios del Hospital y CRS El Pino - Resguardar los documentos de valor del Hospital El Pino, siendo responsable por el correcto manejo de ellos.

4.- CONTENIDO DEL CARGO: (Descripción tareas y funciones)

Diarias	- Admisión de pacientes en horario continuado de 08:30 a 19:00 horas de lunes a
----------------	---

	HOSPITAL Y CRS EL PINO SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA UNIDAD GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Código: N /Aplica
		Fecha Aprobación: 31 de agosto de 2020
		Fecha Vigencia: 31 de agosto de 2025
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN APARTADO UNIDAD COMERCIALIZACIÓN Y COBRANZAS		


	<p>viernes (una hora de Colación) y el día Sábado el horario es de 08:30 a 14:00 (continuo)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manejar correo institucional para las consulta y entrega de presupuesto para pacientes - Atención de público (amable y cortés) en la entrega de presupuestos con información clara y transparente - Verificar que la atención realizada corresponda al presupuesto indicado por el médico tratante - Generar programas médicos para pacientes Fonasa e ISAPRES - Recibir los bonos de pacientes Fonasa e ISAPRES - Hacer el ingreso estadístico para la hospitalización y FUB de los pacientes Ambulatorios - Realizar ingresos en SIDRA Hospitalizado - Confeccionar fichas en sistema ORCALE y SIDRA - Llevar agenda digital actualizada de paciente (digitado, aceptado, suspendido, resuelto y anulado) - Entrega de forma detallada de Bonos por procedimientos e intervenciones realizadas - Atender telefónicamente a los pacientes, funcionarios y otros. - Controlar que pacientes que soliciten atención médica no mantengan deuda vigente en nuestro establecimiento de salud, en caso de ser pesquisado algún paciente deudor deberá ser enviado a regularizar la deuda en cobranzas previo a agendamiento particular. - Hacer llamados telefónico y cartas de cobranzas de pacientes - Mantener al día registro de Biopsia de Pensionado en físico y digital
--	--

	HOSPITAL Y CRS EL PINO SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA UNIDAD GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Código: N /Aplica
		Fecha Aprobación: 31 de agosto de 2020
		Fecha Vigencia: 31 de agosto de 2025
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN APARTADO UNIDAD COMERCIALIZACIÓN Y COBRANZAS		

	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega de informe de Biopsia a pacientes - Comunicarse telefónicamente con los pacientes para el retiro del resultado de biopsia - Instrucciones impartidas por Jefaturas a cargo.
Semanales	<ul style="list-style-type: none"> - Usar el programa de finanzas para la entrega de Bonos, documentación y respaldo de pagos de pacientes a Jefatura de Unidad de Comercialización y Cobranzas - Escanear y llevar copia digital de programas, bonos recibidos y detalles de atención - Resolver requerimientos de pacientes que fueron atendidos para hacer devoluciones de dineros pagados en exceso, o solicitud de reembolsos - Reunión semanales con sus jefaturas directas
Mensuales	<ul style="list-style-type: none"> - Llevar una estadística mensual de pacientes atendidos e ingresos que genere la unidad - Hacer tablas dinámicas, gráficos y cruces de información cuando se lo solicite la jefatura
Anuales	<ul style="list-style-type: none"> - Participar en la elaboración del Balance Anual de la Institución.
Esporádicas	<ul style="list-style-type: none"> - Asistir a capacitaciones pertinentes a su cargo

5. CONTROL DE CAMBIO DEL DOCUMENTO

Corrección N°	Fecha	Descripción de la Modificación	Publicado en
00	31/08/2020	Primera Edición	CC / SERQ

	HOSPITAL Y CRS EL PINO SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA UNIDAD GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Código: N /Aplica
		Fecha Aprobación: 31 de agosto de 2020
		Fecha Vigencia: 31 de agosto de 2025
		Revisión: 00
MANUAL DE ORGANIZACIÓN APARTADO UNIDAD COMERCIALIZACIÓN Y COBRANZAS		