



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA EL TRÁMITE  
DE CUOTA DE RECUPERACIÓN  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL**

Código: PR-CH-TS-17

Página 1 de 9

Fecha de Revisión:  
Julio de 2020

Versión vigente: 01

**DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS**

**ÍNDICE**

**Pág.**

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| 1. OBJETIVO: .....              | 1 |
| 2. ALCANCE: .....               | 1 |
| 3. DEFINICIONES: .....          | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES: .....     | 2 |
| 5. DESARROLLO: .....            | 3 |
| 6. DOCUMENTOS APLICABLES: ..... | 5 |
| 7. ANEXOS: .....                | 5 |
| 8. CONTROL DE CAMBIOS: .....    | 7 |
| 9. DIAGRAMA DE FLUJO: .....     | 8 |

**1. Objetivo:**

Orientar a pacientes y/o familiares sobre trámites y pasos a seguir para obtener recibo de cuota de recuperación o de **INSABI**, por la atención brindada en Hospital Civil de Guadalajara Fray Antonio Alcalde e intervenir, en caso de ser necesario, en la modificación de cuota o exento de pago.

**2. Alcance:**


El proceso inicia cuando el paciente, familiar o representante legal solicita orientación para el trámite de cuota de recuperación y concluye cuando éste, obtiene el recibo de pago.

**3. Definiciones:**

**Clasificación socioeconómica:** Es el proceso de evaluación que realiza el profesional de Trabajo Social sobre la situación del paciente y su familia, para ello utiliza como instrumento un cuestionario denominado Estudio Socioeconómico configurado por índices o preguntas que conforman las variables socioeconómicas.

**Cuota de recuperación:** La cantidad en moneda nacional que cubre el usuario de servicios hospitalarios por concepto de consulta, procedimientos médicos o estudios auxiliares de

|                     | <b>Elaboró</b>  | <b>Revisó</b>   | <b>Autorizó</b>  |
|---------------------|---|---|--|
| COPIA NO CONTROLADA | L.T.S. Mayra Alejandra Moreno Ochoa<br>Trabajadora Social | L.T.S. Marisela Garnica Ornelas<br>Jefe de Departamento De Trabajo Social | Dr. Mario Alberto Segura Ortega<br>Jefe de División de Servicios Paramédicos |

|  |   |                                     |
|--|---|-------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA EL TRÁMITE DE CUOTA DE RECUPERACIÓN</b> | Código: PR-CH-TS-17                 |
|  |   | Página 2 de 9                       |
|  | <b>DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS</b>  | Fecha de Revisión:<br>Julio de 2020 |
|  |   | Versión Vigente: 01                 |

diagnóstico, cuyo costo es diferenciado para cada nivel socioeconómico y reflejado en el tabulador de costos autorizado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

**Exento o condonación de pago:** Es el hecho de que una institución excluya de la obligación de pago a los sujetos que solicitan un bien o servicio.

**Modificación de cuota de recuperación:** Es la acción que realiza el profesional de Trabajo Social para modificar el pago de un servicio, considerando las necesidades, demandas y carencias de un paciente.

**Costo:** Conjunto de gastos considerados como inversión para la producción de un bien o de un servicio.

**INSABI:** Es el Instituto de Salud para el Bienestar que comienza funciones el primero de enero de 2020 como un órgano descentralizado de la Secretaría de Salud.

Brinda servicios de salud gratuitos y de calidad a todas las personas que se encuentren en el país y no cuenten con seguridad social; se hará bajo criterios de universalidad, igualdad e inclusión.

**N.N:** Paciente no identificado (no nombre) que ingresa a la Institución.

**Personal de salud:** Para el presente proceso se trata de Trabajo Social y Médico.


#### 4.- Responsabilidades:

**4.1 Elaboración y Actualización:** Supervisora de Trabajo Social y Trabajadora Social adscrita al Departamento de trabajo social.

**4.2 Aprobación.** Jefe de División de Servicios Paramédicos y Jefe de Trabajo Social.

**4.3 Ejecución** Trabajadora Social adscrita al Departamento de Trabajo Social, **INSABI**.

**4.4 Supervisión:** Supervisor de Trabajo Social adscrita al Departamento de Trabajo Social.

|  |   |                                     |
|--|---|-------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA EL TRÁMITE DE CUOTA DE RECUPERACIÓN</b> | Código: PR-CH-TS-17                 |
|  |   | Página 3 de 9                       |
|  | <b>DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS</b>  | Fecha de Revisión:<br>Julio de 2020 |
|  |   | Versión Vigente: 01                 |

### 5. Desarrollo:

| No.  | Responsables                             | Descripción de la Actividad  |
|------|--|--|
| 5.1  | Paciente, Familiar o Representante legal | Acude a Trabajo Social para orientación y trámite de cuota de recuperación.  |
| 5.2  | Trabajo Social                           | Verifica si el paciente cuenta con criterios de cobertura por parte de INSABI.   |
| 5.3  | Paciente                                 | ¿Cuenta con criterios de cobertura por parte de INSABI?<br>SI. Pasa al 5.4<br>NO. Pasa al 5.10   |
| 5.4  | Trabajo Social                           | Informa al paciente, familiar o representante legal que pase al módulo de INSABI, para verificar cobertura, con la documentación correspondiente (CURP, identificación oficial del paciente y copias de documentos de soporte según sea el caso). Ir a Anexo 1 |
| 5.5  | Paciente, Familiar o Representante legal | Acude al Módulo de INSABI para verificar cobertura.  |
| 5.6  | Módulo de INSABI                         | Revisa documentación y verifica cobertura.   |
| 5.7  | Módulo de INSABI                         | ¿Cubre o no cubre?<br>NO. Pasa al 5.8<br>SI. Pasa al 5.25  |
| 5.8  | Módulo de INSABI                         | Informa al paciente, familiar o representante legal que la atención, el estudio o procedimiento, solicitado o brindado, no tiene cobertura por INSABI y solicita que pase a Trabajo Social para indicaciones.  |
| 5.9  | Paciente, Familiar o Representante legal | Se presenta a Trabajo Social para informes.  |
| 5.10 | Trabajo Social                           | Informa al paciente, familiar o representante que pase a módulo de caja de población abierta a realizar pago, indicando ubicación de la misma.   |



# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA EL TRÁMITE DE CUOTA DE RECUPERACIÓN

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

Código: PR-CH-TS-17

Página 4 de 9

Fecha de Revisión:  
Julio de 2020

Versión Vigente: 01

|      |   |  |
|------|---|--|
| 5.11 | <b>Trabajo Social</b>                           | Señala que en caso de no completar la cuota de recuperación solicite clave y costo y regrese a Trabajo Social.   |
| 5.12 | <b>Paciente, Familiar o Representante legal</b> | Acude a módulo de caja y solicita al Manejador de fondos y valores costo.  |
| 5.13 | <b>Manejador de fondos y valores</b>            | Informa a paciente, familiar o representante costo.  |
| 5.14 | <b>Paciente, Familiar o Representante legal</b> | ¿Puede pagar?<br>NO. Pasa al 5.15<br>SI. Pasa al 5.24  |
| 5.15 | <b>Paciente, Familiar o Representante legal</b> | Solicita clave.  |
| 5.16 | <b>Manejador de fondos y valores</b>            | Anota costo y clave.   |
| 5.17 | <b>Paciente, Familiar o Representante legal</b> | Regresa a la oficina de Trabajo social.  |
| 5.18 | <b>Paciente, Familiar o Representante legal</b> | Solicita a Trabajo Social apoyo para modificación de nivel, en cuota de recuperación o el exento del pago.   |
| 5.19 | <b>Trabajo social</b>                           | Valora situación social y económica del paciente, mediante entrevista no estructurada y/o aplicación del estudio socioeconómico (cuando el caso lo requiera). Ir a Ir a IT-CH-TS-14 Clasificación y reclasificación socioeconómica.  |
| 5.20 | <b>Trabajo social</b>                           | Establece monto a pagar o exento de pago.  |
| 5.21 | <b>Trabajo social</b>                           | Realiza papeleta autorizada para calificación de nivel al tabulador asistencial. Ir a IT-CH-TS-12 Llenado de papeleta autorizada para calificación de nivel al tabulador asistencial.  |
| 5.22 | <b>Trabajo social</b>                           | Entrega al paciente, familiar o representante papeleta autorizada para calificación de nivel al tabulador asistencial e informa que pase a módulo de caja de población abierta de esta institución, para pago establecido de cuota de recuperación o exento y realiza Nota de Intervención de Trabajo Social, donde plasma la intervención realizada. Ir a IT-CH-TS-13 Nota de intervención de trabajo social. |



# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA EL TRÁMITE DE CUOTA DE RECUPERACIÓN

Código: PR-CH-TS-17

Página 5 de 9

Fecha de Revisión:  
Julio de 2020


Versión Vigente: 01

## DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

|      |   |   |
|------|---|---|
| 5.23 | Paciente, Familiar o Representante legal                | Acude a módulo de caja de población abierta.  |
| 5.24 | Paciente, Familiar o Representante legal                | Realiza pago.<br><br>Nota: <ul style="list-style-type: none"><li>• Si Trabajo Social modificó cuota de recuperación, entrega papeleta autorizada para calificación de nivel al tabulador asistencial expedida y realiza pago parcial o condonación.</li></ul> |
| 5.25 | Manejador de fondos y valores o Módulo de <b>INSABI</b> | Expide y entrega recibo de pago.<br><br>Nota: <ul style="list-style-type: none"><li>• Si el paciente es de consulta externa y el pago se realiza por <b>INSABI</b>, el Módulo <b>de éste mismo</b>, extiende y entrega el recibo el día de la cita.</li></ul> |
| 5.26 | Paciente, Familiar o Representante legal                | Obtiene recibo de pago y regresa a Trabajo Social para continuar con atención médico-social o con médico, laboratorio o gabinete de RX, para programación o realización de estudios.  |
|      |   | Fin del proceso   |

### 6. Documentos Aplicables:

- Formato: Papeleta autorizada para calificación de nivel al tabulador asistencial
- Formato: Notas de Intervención de Trabajo Social **FT-EC-TS-04**.
- Formato: Estudio socioeconómico **FT-EC-TS-02**.
- ACUERDO** por el que se emiten los criterios generales y la metodología a los que deberán sujetarse los procesos de clasificación socioeconómica de pacientes en los establecimientos que presten servicios de atención médica de la Secretaría de Salud y de las entidades coordinadas por dicha Secretaría.
- Ley General de Salud.
- Ley de Asistencia Social.
- Norma Oficial Mexicana –NOM-004 –SSA3-2012, del expediente clínico.

|  |   |                                     |
|--|---|-------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA EL TRÁMITE DE CUOTA DE RECUPERACIÓN</b> | Código: PR-CH-TS-17                 |
|  |   | Página 6 de 9                       |
|  | <b>DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS</b>  | Fecha de Revisión:<br>Julio de 2020 |
|  |   | Versión Vigente: 01                 |

## 7. Anexos

### Anexo 1

#### Requisitos para cobertura de seguro popular

En todos los casos, para una cobertura mediante **INSABI**, se deberá presentar:

A. Copias de **CURP e identificación oficial**, con los requisitos descritos al anverso, identificación como puede ser: cualquiera de las descritas en los puntos (3.1, 3.2 y 3.3.)

B. En Egresos Hospitalarios y Servicio de Urgencia Calificada:

1. Documento oficial que acredita el egreso debidamente requeridos, con base a la norma oficial NOM-004-SSA3-2012, por un médico adscrito.
2. Identificación pudiendo ser válida indistintamente:

3.1.- Para mayores de edad: IFE, INE, INSEN, INAPAM, Cédula Profesional, Pasaporte, Carta de Identidad o Residencia, Credencial del DIF, Licencia de Conducir, Cartilla de Identidad Postal, Carta de Policía, Cartilla del Servicio Militar Nacional.

3.2.- Para niñas, niños o adolescentes: CURP, Acta de Nacimiento, Certificado de Nacimiento.

3.3.- Para Extranjeros: Tarjeta de residencia temporal o permanente, expedida por el instituto Nacional de Migración.

C. Para el servicio de terapia intensiva


1. **CURP**.
2. Documento oficial que avale la estancia hospitalaria diaria en dicho servicio (mínimo una nota médica por cada 24 horas de estancia).
3. Identificación (cualquiera de las mencionadas en los puntos 3.1, 3.2 y 3.3.)

D. En consulta de especialidad y/o consulta de urgencias

1. **CURP**.
2. Identificación (cualquiera de las mencionadas en los puntos 3.1, 3.2 y 3.3).

E. En laboratorio clínico, imagenología, estudios de gabinete u otros estudios:

1. **CURP**.

|  |   |                                     |
|--|---|-------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA EL TRÁMITE DE CUOTA DE RECUPERACIÓN</b> | Código: PR-CH-TS-17                 |
|  |   | Página 7 de 9                       |
|  | <b>DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS</b>  | Fecha de Revisión:<br>Julio de 2020 |
|  |   | Versión Vigente: 01                 |

2. Identificación (cualquiera de las mencionadas en los puntos 3.1, 3.2 y 3.3).
3. Copia de solicitud de laboratorio, Rayos X, Patología, Bacteriología, debidamente requerido por un médico adscrito con base a lo establecido en la norma NOM-004-SSA3-2012.

## Anexo 2.

### Observaciones:

- Los criterios que no se cumplan con el presente manual y que sean casos sui géneris Trabajo Social y supervisora de Trabajo Social en turno buscarán en conjunto resolver dichos casos, acudiendo a otras estancias si así lo requiere la situación.
- Cuando la situación lo requiera por tratarse de paciente N.N., indigente o alguna otra en donde no se pueda acreditar la identidad del paciente, es decir que no cuente con identificación oficial, pero sea justificado, Trabajo Social describirá las circunstancias dentro de su nota de intervención, para que el caso sea valorado por encargado de ventanilla del módulo INSABI, para su cobertura.
- Cuando se presenta el caso de paciente N.N., indigente o que no cuente con identificación oficial por alguna causa justificable (extraordinaria), por personal de salud al encargado de ventanilla del módulo INSABI, no es necesario imprimir nota de intervención de Trabajo Social, ya que se da revisión por medio del expediente clínico.

### 8. Control de Cambios:

| Versión Vigente | Fecha              | Motivo                    |
|-----------------|--------------------|---------------------------|
| 00              | Septiembre de 2018 | Alta del Documento        |
| 01              | Julio de 2020      | Actualización de proceso. |
|                 |                    |                           |
|                 |                    |                           |



# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA EL TRÁMITE DE CUOTA DE RECUPERACIÓN

Código: PR-CH-TS-17

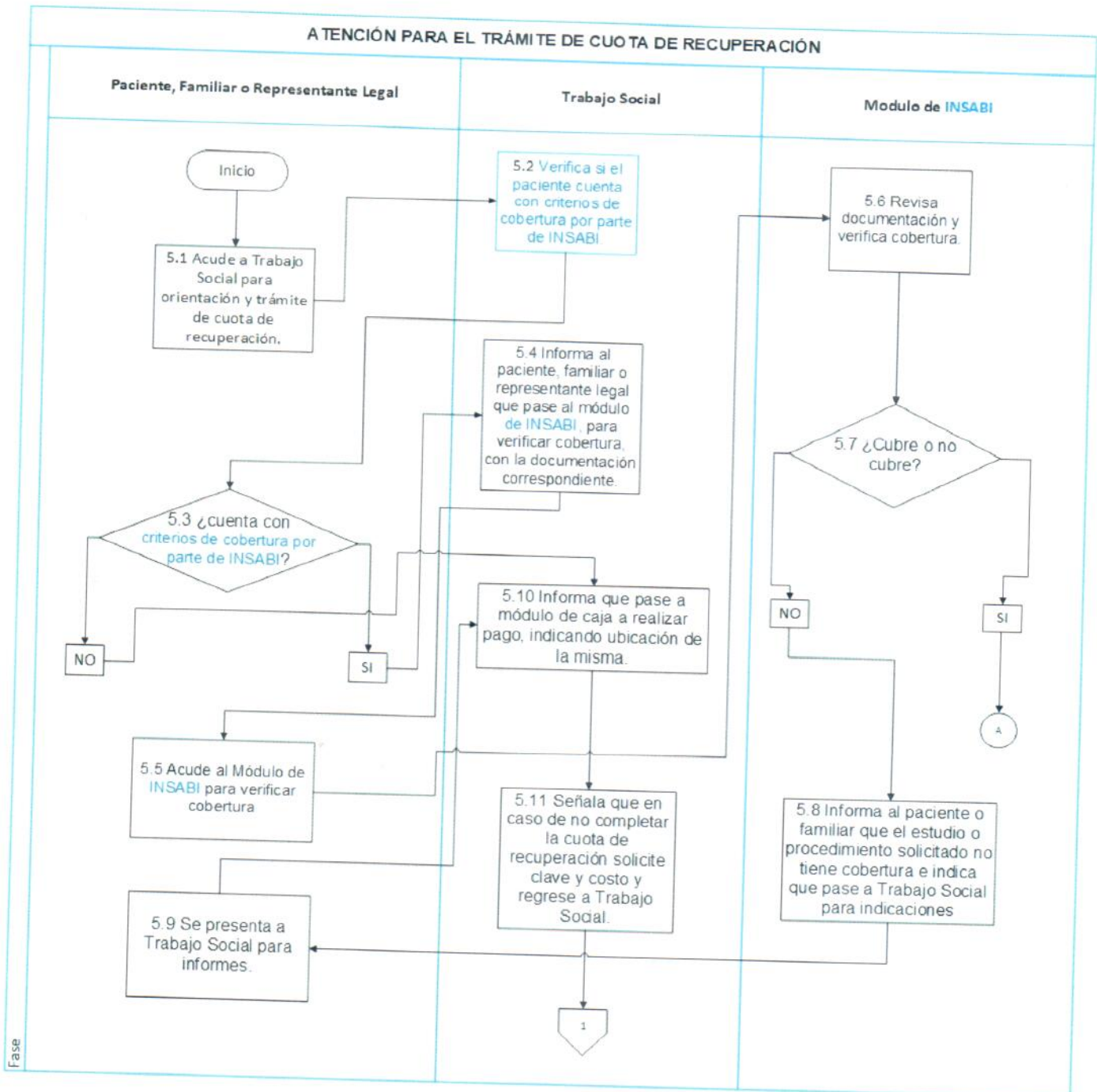
Página 8 de 9

Fecha de Revisión:  
Julio de 2020

Versión Vigente: 01

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

## 9. Diagrama de Flujo:







# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA EL TRÁMITE DE CUOTA DE RECUPERACIÓN

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

Código: PR-CH-TS-17

Página 9 de 9

Fecha de Revisión:  
Julio de 2020

Versión Vigente: 01

## ATENCIÓN PARA EL TRÁMITE DE CUOTA DE RECUPERACIÓN

