




Resolución Administrativa


Moquegua, 25 de abril de 2023

VISTO:




El Informe N° 467-2023-DIRESA-HRM/03 recepcionado en fecha 18 de abril de 2023 de la Oficina de Planeamiento Estratégico, el Informe N° 038-2023-DIRESA-HRM/03-0-RAC de fecha 17 de abril de 2023 del Área de Racionalización de la Oficina de Planeamiento Estratégico, el Informe N° 143-2023-DIRESA-HRM/06.6.2 de fecha 17 de marzo de 2023 de la Unidad de Economía, el Informe N° 040-2023-DIRESA-HRM/06.6.2.-TES de fecha 16 de febrero de 2023 del Área de Tesorería de la Unidad de Economía, el Informe N° 004-2023-DIRESA-HRM/03-0/RAC de fecha 02 de febrero de 2023 del Área de Racionalización de la Oficina de Planeamiento Estratégico, el Informe N° 232-2022-DIRESA-HRM/06.6.2 de fecha 16 de mayo de 2022 de la Unidad de Economía, y;


CONSIDERANDO:



Que, la Ley N° 27783, Ley de Bases de Descentralización, tiene como objetivo regularizar la estructura y organización del Estado en forma democrática, descentralizada y desconcentrada, correspondiente al Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales;



Que, con Informe N° 232-2022-DIRESA-HRM/06.6.2 de fecha 16 de mayo de 2022, la Unidad de Economía, remite a la Oficina de Administración, el proyecto de Directiva denominada: "Procedimiento de Cobranza de Deudas Generadas por la Prestación de Servicios de Salud Brindadas a Personas Naturales en el Hospital Regional de Moquegua", que consta de ocho (08) folios, el cual tiene como finalidad establecer los procedimientos durante la atención de los servicios de salud a personas naturales no aseguradas y que en el momento de la contingencia no cuenten con los recursos económicos para su cancelación, solicitando su revisión y aprobación mediante acto resolutivo;



Que, mediante Informe N° 004-2023-DIRESA-HRM/03-0/RAC de fecha 02 de febrero de 2023, el Área de Racionalización de la Oficina de Planeamiento Estratégico, en atención a lo solicitado por la Unidad de Economía, remite el proyecto de directiva mejorado, el mismo que consta de doce (12) folios, requiriendo sea revisado por el área que propuso dicho proyecto, y de no existir observaciones, procedan a la elaboración del flujograma, y su aprobación mediante acto resolutivo;

Que, a través de Informe N° 143-2023-DIRESA-HRM/06.6.2 de fecha 17 de marzo de 2023, la Unidad de Economía, previa revisión al proyecto mejorado por el Área de Racionalización, recomienda realizar ciertas modificaciones en el mismo, a fin de poder continuar con el trámite de aprobación de la directiva denominada: "Procedimiento de Cobranza de Deudas Generadas por la Prestación de Servicios de Salud Brindadas a Personas Naturales en el Hospital Regional de Moquegua"; siendo que con Informe N° 038-2023-DIRESA-HRM/03-0/RAC de fecha 17 de abril de 2023, el Área de Racionalización, remite el proyecto de la directiva en mención, incluyendo las modificaciones alcanzadas por la Unidad de Economía, recomendando derivar el mismo a la Oficina de Administración para su aprobación mediante acto resolutivo, opinión que se encuentra ratificada por la Oficina de Planeamiento Estratégico, mediante Informe N° 467-2023-DIRESA-HRM/03 recepcionado en fecha 18 de abril de 2023;

Que, con Resolución Ejecutiva Directoral N° 115-2021-GRSM-UEHRM/DE de fecha 20 de abril de 2021, se aprobó la Directiva Especifica N° 001-2021-HRM-OPE-AR, denominada: "Lineamiento para la elaboración, aprobación, modificación, difusión y archivo de instrumentos técnicos para la gestión hospitalaria, en el Hospital Regional de Moquegua", la misma que tiene como objetivo establecer lineamientos que regulen la formulación (contenido), aprobación y modificación de instrumentos técnicos para la gestión hospitalaria (directivas, protocolos, guías y otros), de forma homogénea en el Hospital Regional de Moquegua;

Que, las **DISPOSICIONES ESPECIFICAS** de la directiva especifica en mención, establece:
6.1 Formulación de instrumentos técnicos: 6.1.1 Los instrumentos técnicos se elaboran a iniciativa propia o por necesidad de las unidades orgánicas del hospital, relacionadas con sus competencias y



Resolución Administrativa

Moquegua, 25 de abril de 2023

funciones; 6.1.2 La unidad orgánica que proyecta el instrumento técnico lo remite a través del órgano del cual depende con su visto bueno a la Oficina de Planeamiento Estratégico acompañado del informe técnico sustentatorio, justificando la necesidad de su aprobación; 6.1.4 Si la oficina de Planeamiento Estratégico no hace observaciones al expediente o estas han sido subsanadas, emite opinión técnica favorable y deriva el expediente; 6.1.7 Para los instrumentos técnicos de competencia de la oficina de administración, y sus unidades orgánicas, se proyectan resoluciones administrativas;

En ese sentido, contando con las opiniones favorables de la Oficina de Planeamiento Estratégico, el Área de Racionalización y la Unidad de Economía, y estando además a lo dispuesto en la Directiva Especifica N° 001-2021-HRM-OPE-AR, denominada; "Lineamiento para la elaboración, aprobación, modificación, difusión y archivo de instrumentos técnicos para la gestión hospitalaria, en el Hospital Regional de Moquegua", aprobada con Resolución Ejecutiva Directoral N° 115-2021-GRSM-UEHRM/DE de fecha 20 de abril de 2021, y;

SE RESUELVE:

Artículo 1°. – **APROBAR**, la Directiva N° 001-2023-HRM-UE, denominada "LINEAMIENTOS PARA REGULAR EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA DE DEUDAS A FAVOR DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA POR LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD A PERSONAS NATURALES", la misma que consta de doce (12) folios, incluidos cinco (05) Anexos y un (01) Flujograma, que forman parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°. – **ENCARGAR**, a la Unidad de Economía, la difusión, cumplimiento y ejecución del presente instrumento técnico, conforme a lo establecido en el numeral 6.3.2 de la Directiva Especifica N° 001-2021-HRM-OPE-AR.

Artículo 3°. – **REMITIR**, la presente Resolución Administrativa y Directiva aprobada en el artículo 1° a la Unidad de Estadística e Informática, para su respectiva publicación en la página web del Hospital Regional Moquegua (www.hospitalmoquegua.gob.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA

C.P.C. MARCELA CHUMALLI MALPARTIDA
MAY N° 20-300
JEFE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

CODIGO DE DIRECTIVA 001-2023-HRM-UE	DENOMINACION: LINEAMIENTOS PARA REGULAR EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA DE DEUDAS A FAVOR DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA POR LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD A PERSONAS NATURALES
TIPO DE DIRECTIVA ESPECIFICA	
FECHA 17.04.2023	FOLIOS doce (12)
REEMPLAZA A: Ninguna	ELABORADA POR: Unidad de Economía Oficina de Administración



OBJETIVO

Estandarizar la gestión de cobranza de la unidad de economía estableciendo los lineamientos para el manejo y control permanente de la cancelación de las obligaciones no cumplidas por los clientes (usuarios), precisando el criterio técnico-legal en la actividad administrativa de cobranza.



II. FINALIDAD

La recuperación eficiente de las deudas de las personas naturales generadas por la prestación de servicios de salud brindados en el hospital, a fin de no tener afectaciones negativas en la sostenibilidad del hospital,



III. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 28716
Ley de títulos y valores.
- 3.2 Ley N° 27444
Ley del procedimiento administrativo general.
- 3.3 Ley N° 26979.
Ley de procedimiento de ejecución coactiva.
- 3.4 Decreto Legislativo N° 1441
Sistema Nacional de tesorería.
- 3.5 Decreto Supremo N° 069-2003-EF
Aprueba el reglamento de la Ley 26979, Ley de procedimiento de ejecución coactiva y normas modificatorias.
- 3.6 Resolución de Contaduría N° 067-97-EF/93.01

Aprueba el compendio de normatividad contable (Instructivo N° 3 provisión y castigo de las cuentas incobrables) y modificatoria Resolución directoral N° 011-2009-EF/93.01.

- 3.7 Decreto Legislativo N° 1441
Del Sistema Nacional de Tesorería
- 3.8 Ordenanza Regional N° 007-2017-CM/GRM
Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Gerencia Regional de Salud Moquegua y sus órganos desconcentrados.

IV. ALCANCE

La presente directiva es de cumplimiento obligatorio por el personal de cada unidad orgánica involucrada en la generación, seguimiento, control y cobranza de deudas contraídas por personas naturales por los bienes (medicamento/insumos) y servicios de salud prestados por el hospital.

DISPOSICIONES GENERALES

Definiciones Operativas

- 5.1. **Cuentas por cobrar:**
Representa el derecho de cobranza a favor del hospital de los ingresos no tributarios (venta de bienes, prestación de servicios y otros ingresos).
- 5.2. **Castigo:**
Asiento contable que permite registrar la extinción del adeudo incobrable administrativamente y/o judicialmente de una cuenta de cobranza dudosa.
- 5.3. **Obligación:**
Acreencia impaga de naturaleza no tributaria, debidamente actualizada a favor del hospital, derivada de la deuda contraída de personas naturales por los bienes y servicios de salud recibidos en su favor.
- 5.4. **Pagos a cuenta y/o fraccionamiento:**
Es una facilidad aprobada y otorgada por la autoridad competente de manera formal, mediante acto administrativo expreso que dispone cancelación de la obligación en cuotas señaladas del importe total de la deuda contraída.
- 5.5. **Pagaré:**
Documento en el que consta una deuda económica que debe saldarse en favor del hospital por la prestación de servicios de salud.
- 5.6. **Informe social:**
Es el documento Técnico, en el que consta la síntesis explicativa de la situación socioeconómica y familiar emitida por el/la Trabajador(a) Social como resultado de la evaluación socioeconómica con el fin de informar o sustentar una solicitud de ayuda o con otros fines relacionados con el tratamiento del caso, en el que se registra la condición del paciente y grupo familiar.
- 5.7. **Carta de compromiso:**
Documento que registra una responsabilidad económica no siendo una garantía de cobro, simboliza una intención de pago del deudor, ya que permite acordar una fragmentación del pago de la deuda o incluso una posible rebaja, cuyo objetivo es fijar una fecha para la cancelación de una deuda.

VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

6.1. Origen de la obligación

Prestados los servicios de salud (bienes y servicios), estos se registran en la liquidación y estado de cuenta del usuario y/o paciente; para su cancelación correspondiente.

De ser el caso que no pueda cancelar el 100% del importe total, el deudor se constituirá al servicio de caja de la unidad de economía, en donde el cajero de turno procederá a elaborar el expediente administrativo de cobro, que contendrá la carta de compromiso de pago y el título valor (pagaré) firmado por el deudor y deudor solidario.

6.2. De los documentos que originan la obligación:

6.2.1. La liquidación y estado de cuenta

La liquidación y estado de cuenta es elaborada por el equipo de caja del área de tesorería de la unidad de economía.

Está liquidación y estado de cuenta se generan en el sistema de información de Historia Clínica Electrónica – SIHCE módulo de facturación, Anexo N° 01 y Anexo N° 02.

6.2.2. La carta de compromiso de pago

La carta de compromiso de pago se muestra en el Anexo N° 03 y debe registrar la cantidad y/o importe a cancelar, así como la forma de pago, y el acuerdo entre las partes en los casos de la renegociación de la deuda.

La carta de compromiso contiene:

- Numeración correlativa a tres (03) dígitos, seguida del ejercicio fiscal a cuatro (04) dígitos.
- Fecha de elaboración de la carta.
- Datos del deudor y deudor solidario.
- Causal de obligación – Liquidación
- Cantidad de pago y condiciones
- En forma expresa dispondrá que la obligación será pagada de acuerdo al cronograma establecido por el fraccionamiento de la deuda acordado, considerando que el período es de 6 meses hasta 12 meses como máximo.
- Referencias para ubicación de domicilio (se considerará la mayor información posible para la ubicación inequívoca del domicilio del deudor y deudor solidario).

6.2.3. El título valor (Pagaré) contiene:

- Nombres y apellidos completos de quién pagará.
- Fecha de giro
- Importe de la deuda
- Datos del deudor solidario
- Fecha de emisión
- Número de fraccionamiento
- Otros aspectos que garanticen el recupero de la acreencia.

6.3. Gestión de cobranza

La cobranza estará a cargo de área de tesorería – recaudación de la unidad de economía, debiendo:

- a. Registrar y custodiar el expediente administrativo de cobranza que contiene la acreencia exigible al obligado.
- b. Ejerce los procedimientos administrativos de cobranza respetando el cronograma de pagos y lleva control de los mismos.
- c. Informa mensualmente y reporta detalladamente a la jefatura de la unidad de economía el estado actual de los expedientes administrativos de cobranza.
- d. De existir incumplimiento por parte del obligado deberá comunicar todas las acciones ejecutadas para el cobro:

- Actos de notificación de requerimiento de pago a obligado o deudor y deudor solidario dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la fecha de pago según cronograma de pagos.
- Los actos de notificación deberán contener:
 - ✓ Fecha y hora en que se efectúa la notificación.
 - ✓ Nombre de la persona con quien se entiende el acto de notificación.
 - ✓ Firma de la persona que atiende el acto de notificación.
 - ✓ Número de documento de identidad.
 - ✓ Consignar la relación que tenga con el administrado en caso se trate de persona distinta a la que deba notificarse o de su representante legal.



6.4. Contenido del expediente administrativo de cobranza
El expediente debe contener:

- Liquidación – Anexo N° 01
- Estado de cuenta – Anexo N° 02
- Carta de compromiso de pago – Anexo N° 03
- Título valor (pagaré) – Anexo N° 04
- Informe social – Anexo N° 05
- Copia de comprobante de pago de los importes abonados por el deudor y/o deudor solidario.
- Informe de los actos de notificación de requerimiento de pago a deudor y deudor solidario.
- Otros documentos pertinentes.



6.5. Lugar de pago

6.5.1. Los pagos se realizan en las cajas de tesorería de la unidad de economía ubicadas en:

- Ambiente de sala de espera de consultorios externos.
- Ambiente de sala de espera del servicio de emergencia.

6.5.2. También se podrá abonar en cuenta corriente de Recursos Directamente Recaudados del Banco de la Nación.

- El deudor deberá canjear el vóucher de depósito en cuenta corriente por el comprobante de pago en caja, del área de tesorería de la unidad de economía.
- De no poder concurrir personalmente para el canje por comprobante de pago, el deudor podrá enviar el vóucher de depósito al correo electrónico institucional caja@hospitalmoquegua.gob.pe con copia a unidadeconomia@hospitalmoquegua.gob.pe de la unidad de economía, para efectos de conciliación, registro y control del expediente administrativo.

6.6. Clasificación de las acreencias impagas

Los expedientes administrativos luego de las acciones de la gestión de cobranza que se encuentren impagas, deberán ser actualizados para su clasificación:

6.6.1. **Cartera de gestión**

Está constituida por aquellos deudores con domicilio conocido y con voluntad de pago, incluye los que solicitaron reprogramación de cuotas de pago.

6.6.2. **Cartera de difícil gestión**

Está constituida por deudores cuyo domicilio no se ha ubicado y no se han apersonado a abonar la deuda contraída, ni han respondido a los actos de notificación de requerimiento de pago.



Esta cartera representa el valor nominal de los expedientes administrativos cuya fecha de vencimiento ha excedido el plazo concedido o que vencida la fecha de pago no se ha hecho efectivo.

6.7. Inicio de acciones legales

En un plazo no mayor a tres (03) meses y agotada la gestión de cobranza contados a partir de la última fecha de pago vencida o incumplida, o de la emisión de la facturación pendiente de pago, el área de tesorería- recaudación informará a la jefatura de la unidad de economía el estado actualizado de la **cartera de difícil gestión**, adjuntando los expedientes administrativos impagos.

La jefatura de la unidad de economía elevará el expediente de la **cartera de difícil gestión** a la jefatura de la oficina de administración para su traslado a la dirección ejecutiva y está al área de asesoría legal para las acciones legales que correspondan.

6.8. Del castigo de las cuentas incobrables

Conocida la cartera de difícil gestión se procederá a la aplicación del Instructivo N° 3 del compendio de Normatividad Contable, aprobado con Resolución de Contaduría N° 067-97-EF/93.01 provisión y castigo de las cuentas incobrables, modificado con RD. N° 011-2009-EF/93.01.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 7.1 La unidad de economía y servicio social coordinarán los aspectos no contemplados en la presente directiva para su incorporación y/o aclaración para la mejora continua del procedimiento de cobranza por prestación de servicios de salud en el Hospital Regional de Moquegua.
- 7.2 A la entrada en vigencia de la presente directiva los expedientes administrativos, se adecuan a lo dispuesto en la directiva.
- 7.3 La jefatura de la unidad de economía en coordinación con la jefatura de servicio social podrá autorizar la reprogramación del fraccionamiento (cuotas) de la deuda, siempre que el deudor se encuentre en la cartera de gestión.

VIII. DISPOSICION UNICA

Toda prestación de servicios de salud (bienes y servicios) genera una liquidación y su cancelación total y/o parcial, en caja; ningún servidor queda autorizado para custodiar pagos a cuenta por la prestación de los servicios de salud.

IX. VIGENCIA

- 9.1.1 La presente directiva tendrá vigencia a partir de su aprobación mediante acto resolutivo y de su publicación en la página web del hospital (www.hospitalmoquegua.gob.pe).
- 9.1.2 Toda modificación, actualización, ampliación o su reemplazo; entrarán en vigencia a partir de su aprobación vía acto resolutivo y de su publicación en la página web del hospital.

X. RESPONSABILIDAD

- 9.1. El jefe de la unidad de economía monitorea y supervisa el contenido de los expedientes administrativos de cobranza, e informa el estado actualizado de la cartera de difícil gestión a la jefatura de la oficina de administración.

- 9.2. La jefatura de la oficina de administración informará a la dirección ejecutiva el estado actualizado de la cartera de difícil gestión.
- 9.3. La dirección ejecutiva autoriza al área de asesoría legal el inicio de las acciones legales correspondientes.

XI. ANEXOS

- Anexo N° 1. Carta de compromiso de pago
- Anexo N° 2. Formato de pagaré
- Anexo N° 3. Liquidación
- Anexo N° 4. Estado de cuenta
- Anexo N° 5. Informe social



ANEXO N° 01

CARTA DE COMPROMISO DE PAGO N° -2023

Moquegua. _____ de _____ del 20____

Señor Médico

.....
Director Ejecutivo
Hospital Regional de Moquegua

Ciudad

Yo, (nombres y apellidos del deudor) con Documento Nacional de Identidad, (Pasaporte) () N° señalando domicilio en del distrito de provincia de del departamento de me comprometo a realizar el pago de S/. (importe en letras), por la prestación de servicios de salud (bienes y servicios) conforme a la liquidación N° y de acuerdo al cronograma siguiente:

Forma de Pag: Mensual () Cuotas ()

1° Cuota: Monto S/. Fecha de Pago
2° Cuota: Monto S/. Fecha de Pago
3° Cuota: Monto S/. Fecha de Pago

Asimismo, presento como **deudor solidario** a (nombres y apellidos del deudor) con Documento Nacional de Identidad, (Pasaporte) () N° con domicilio en del distrito de provincia de del departamento de

El/los pagos se efectuarán en caja del hospital (efectivo – cancelación con comprobante de pago) y/o depósito en Cta. Cte. N° del Banco de la Nación, notificando al correo institucional, el Boucher de depósito.

En caso de retraso de alguna cuota, autorizo a que se me notifique por correo electrónico.....

Firma del deudor
DNI

Firma del deudor solidario
DNI

(R) Tesorería

Firma Jefe Oficina
Administración

REFERENCIA PARA UBICACIÓN DE DOMICILIOS:

Deudor:

Deudor Solidario:

ANEXO N° 02

PAGARÉ

NUMERO	LUGAR DE EMISIÓN	FECHA DE EMISION			MONEDA Y MONTO
		Día	Mes	Año	SOLES (s/)

VENCIMIENTO
Según cronograma de pago de cuotas que se indica en este pagaré

Por este **PAGARÉ** nos obligamos a pagar solidaria e incondicionalmente a favor del **Hospital Regional de Moquegua** la suma de:

--

La suma materia de obligación contenida en el presente título, originada por la prestación de servicios de salud (bienes y servicios) conforme a la liquidación N°, será cancelada en la misma moneda antes expresada, según el cronograma de pago de las cuotas:

Forma de Pag: Mensual () Cuotas ()

1º Cuota: Monto S/ Fecha de Pago

2º Cuota: Monto S/ Fecha de Pago

3º Cuota: Monto S/ Fecha de Pago

Firma y sello del Emitente

Firma y sello del Emitente

CLAUSULA ESPECIAL QUE RIGE EL PRESENTE TITULO VALOR

PRIMERA.-

El importe del PAGARE, será cancelado en cuotas, conforme al cronograma de pagos, la falta de pago de una o más cuotas en las fechas indicadas facultan a su tenedor a proceder a la comunicación por correo electrónico, notificación u otro medio por el sólo mérito de haber vencido su plazo y no haber sido prorrogado.

DATOS DEL DEUDOR

Nombres y Apellidos (según DNI)	
N° DNI	
Dirección (domicilio actual y referencias)	
N° Tlf. / celular	

DATOS DEL DEUDOR SOLIDARIO

Nombres y Apellidos (según DNI)	
N° DNI	
Dirección (domicilio actual y referencias)	
N° Tlf. / celular	

ANEXO N° 03

LIQUIDACION N°

PACIENTE				N° HISTORIA CLINICA		
IAFA				NRO. FUA		
CONTRATANTE				COD. FILIACION		
DIAGNOSTICOS				FECHA DE SINIESTRO		
				FECHA DE INGRESO		
				FECHA DE ALTA		
PERIODO LIQUIDADO						
EMERGENCIA				HOSPITALIZACION (1)		
CONSULTA EXTERNA				HOSPITALIZACION (2)		
CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO SIS	SUB TOTAL	TOTAL	N° ORDEN
Consumo en el servicio						
99284	Atención de emergencia prioridad II	1.00	5.00	5.00	5.00	
Total:					5.00	



ANEXO N° 04

ESTADO DE CUENTA AL / / (indicar fecha)

Cuenta:		Dx Egreso:		Dx Ingreso:		
Paciente:		N° Historia Clínica:		Dom. Pac:		
F. Ingreso:		Servicio Egreso:				
F. Alta Médica:		Cama:				
Descripción	Particular	Exonerado	SIS Cubre	SOAT Cubre	Convenio Cubre	Deuda
Consumo en el Servicio	0.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00
Total:	0.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL						
PAGO A CUENTA:		0.00				
TOTAL PACIENTE:		0.00				
PAGADO:		0.00				
TOTAL A PAGAR SIS:		5.00				



ANEXO N° 05

INFORME SOCIAL N°-2022-DIRESA-HRM/21.2

A : Sr.
Jefe del Departamento de Apoyo al Diagnóstico
DE : T.S.
Servicio Social
Asunto : Informe de condición social (Calificación socio económica)
Paciente: Sr.....
Fecha : Moquegua, de del 20



FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE COBRANZA DE DEUDAS GENERADAS POR LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD BRINDADAS A PERSONAS NATURALES EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA

