



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°015-2022/HMLO

Los Olivos, 14 de enero de 2022

VISTO: El Informe N°011-2022-HMLO/OPP; el Informe N°021-2022-HMLO; el Informe N°023-2022-HMLO/UT; el Informe N°005-2022-HMLO/OAJ; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Hospital Municipal Los Olivos es un Organismo Público Descentralizado con personería jurídica de derecho público que ejerce sus funciones con autonomía administrativa, económica, técnica y con patrimonio propio en los asuntos de su competencia, siendo creado mediante Ordenanza N°127-CDLO y sus modificatorias.

Que, mediante Decreto Supremo N°054-2018-PCM y su modificatoria con el Decreto Supremo N°131-2018-PCM, aprobaron los lineamientos de organización del Estado y de acuerdo a lo señalado en su artículo 2°, se busca que las entidades del Estado, conforme a su tipo, competencias y funciones, se organicen de la mejor manera a fin de responder a las necesidades públicas, en beneficio de la ciudadanía, precisando en su literal h), que es de aplicación a los organismos públicos de los niveles regional y local, independientemente de la denominación formal de las normas que los creen o reconozcan;

Que, mediante Resolución Directoral N°196-2021, de fecha 16/12/2021, se aprobó la Directiva denominada: "Lineamientos para la elaboración de directivas en el Hospital Municipal Los Olivos";

Que, mediante Informe N°023-2022-HMLO/UT, de fecha 13/01/2022, la Unidad de Tesorería elaboró y remitió a la Gerencia de Administración y Finanzas, que a su vez lo derivó a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la propuesta de directiva denominada "Procedimientos de devolución de dinero por servicios pagados no realizados, pagos en exceso y saldos de garantía del Hospital Municipal Los Olivos" para su evaluación;

Que, a través del Informe N°003-2022-HMLO/OPP, de fecha 06/01/2022, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto procedió a revisar el contenido de la mencionada directiva, otorgando su viabilidad, remitiendo los actuados a la Oficina de Asesoría Jurídica para su opinión legal;

Que, mediante Informe N°005-2022-HMLO/OAJ, de fecha 14/01/2022, la Oficina de Asesoría Jurídica emite opinión legal favorable a la propuesta de directiva "Procedimientos de devolución de dinero por servicios pagados no realizados, pagos en exceso y saldos de garantía del Hospital Municipal Los Olivos", la misma que concuerda con la normatividad vigente;

Que, mediante los Informes de Vistos de la Jefatura de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, de la Jefatura de la Oficina de Asesoría Jurídica, opinan favorablemente a la propuesta de Directiva "Procedimientos de devolución de dinero por servicios pagados no realizados, pagos en exceso y saldos de garantía del Hospital Municipal Los Olivos";

De conformidad con el literal c), del Artículo Trigésimo Quinto del Estatuto del Hospital Municipal Los Olivos, aprobado mediante Ordenanza N°417-CDLO y sus modificatorias, es facultad del Director General del Hospital Municipal de los Olivos expedir Resoluciones Directorales en concordancia con las políticas y lineamientos del Consejo Directivo, de acuerdo a su competencia;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DEJAR SIN EFECTO todo acto resolutivo que se oponga o contradiga



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°015-2022/HMLO

Los Olivos, 14 de enero de 2022

a la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- APROBAR la Directiva N°002-2022-HMLO/UT denominada: **"PROCEDIMIENTOS DE DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SERVICIOS PAGADOS NO REALIZADOS, PAGOS EN EXCESO Y SALDOS DE GARANTÍA DEL HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS"**, que forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto el registro de la directiva mencionada en el artículo precedente; y, **REMITIR** un original para su custodia y archivamiento.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la presente resolución entre en vigencia a partir del día de su aprobación.

ARTÍCULO QUINTO.- DISPONER la publicación de la presente resolución en el portal institucional www.hospitalmunilosolivos.gob.pe a cargo de la Unidad de Estadística e Informática.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚPLASE.

Cc. Archivo
DM
GAF
OPP
OAJ
OGCDPEII
URRHHyGR
UC
UT
ULCP
USSGG
UEI





HOSPITAL MUNICIPAL
Los Olivos
Calidad, Calidez y Tecnología



HOSPITAL MUNICIPAL
LOS OLIVOS

DIRECTIVA N° 02-2022-HMLO/UT

**“PROCEDIMIENTOS DE DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SERVICIOS PAGADOS
NO REALIZADOS, PAGOS EN EXCESO Y SALDOS DE FONDO DE
GARANTÍA DEL HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS”**

[UNIDAD DE TESORERIA]

APROBADO POR RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 15 - VIGENTE DESDE EL 14/01/2022

**AV. NARANJAL N° 318 URB. INDUSTRIAL NARANJAL
LOS OLIVOS - LIMA**





DIRECTIVA	002	2022	HMLO	UT
-----------	-----	------	------	----

1. OBJETO

Establecer los criterios y el procedimiento adecuado para atender las solicitudes de devolución de dinero por servicios pagados no realizados, pagos en exceso y saldos de fondo de garantía.

2. BASE LEGAL

- Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.
- Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica y modificatorias.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificatorias.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado
- Ley N° 31065, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2022.
- Ley N° 31366, Ley de equilibrio financiero del presupuesto del sector público para el año fiscal 2022.
- Ley N° 28112 Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Publico
- Ley N° 28693 Ley General del Sistema Nacional de Tesorería
- Ley N°28411-Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- Ley N° 28716 Ley de Control Interno de Entidades del Estado.
- Resolución Superintendencia N° 007-99/SUNAT, que aprueba EL Reglamento y comprobante de pago y sus modificatorias.
- Decreto Supremo 304-2012-EF que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- Resolución Directoral N° 002-2007-EF/77.15, que establece disposiciones y procedimiento de carácter general y permanente relacionados con la ejecución financiera y demás operaciones de tesorería.
- Resolución Directoral N° 017-2007-EF/77.15, que dicho las disposiciones complementarias a la Directiva de Tesorería N° 001-2007-EF/77.15
- Resolución Directoral N° 026-80-EF/77.15, que aprueba Normas Generales de Tesorería.
- Decreto Supremo N° 398-2021-EF Aprueba el valor de la Unidad Impositiva Tributaria durante el año fiscal 2022.

3. ALCANCE

La presente Directiva debe establecerse a todo el personal que presta servicios bajo cualquier modalidad, para el personal de las Unidades de Tesorería y Contabilidad, así como de la Oficina de la Gestión de la Calidad y Derecho de Las Personas y la Gerencia de Administración y Finanzas

4. DISPOSICIONES GENERALES

Establecer un procedimiento general y, de este modo agilizar el trámite administrativo para atender las solicitudes de devolución de dinero por



servicios pagados no realizados, pagos en exceso y saldos de fondo de garantía.

Según lo siguiente:

- El paciente, usuario o su familiar directo debe informar a la Oficina de Gestión de la Calidad Derechos de las Personas e Imagen Institucional que, verificará la no realización del servicio, cobro en exceso o cobro errado, a fin de coordinar con la Unidad de Tesorería la devolución.
- La encargada del Área de Recaudación informará a los cajeros, los servicios que no se atenderán transitoriamente, comunicándoles el motivo; los cajeros colocarán un aviso en las ventanillas a fin de mantener informados a los usuarios.
- Todos los expedientes de las devoluciones de dinero solicitadas y atendidas, deberán contar con el V°B° de la Oficina de Gestión de la Calidad y Derecho de las Personas e Imagen Institucional y de la Unidad de Tesorería.
- Las devoluciones podrán ser solicitadas solamente por los familiares directos en caso de que el paciente se encuentre disminuido en su salud, menores de edad, pacientes con discapacidad y de aquellos que se encuentren hospitalizados o esté en riesgo su vida. Los familiares deberán presentar una declaración jurada de parentesco (ANEXO N° 03) presentando copia de su DNI, además de los requisitos mencionados de la presente directiva.

Se tiene las siguientes definiciones operativas:

- **Recaudación:** Es la actividad que desarrolla el personal de caja, el cual consiste en la recepción de las cantidades monetarias por el usuario como consecuencia de las diferentes prestaciones de servicios de atención ambulatoria, hospitalización y de emergencia que se brindan en el hospital.
- **Arqueo:** Acto de verificar el ingreso recaudado por cada recaudador (cajero) y el consolidado en caja central. Comprobación intempestiva o regular de los fondos y caudales recaudados por el cajero del Hospital Municipal Los Olivos.
- **Acta de arqueo:** Documento que describe sucesos ocurridos en la diligencia realizada por el cajero centralizador y/o personal encargado de la supervisión del Hospital.
- **Boleta Electrónica:** Es el documento que acredita o respalda la transacción de dinero realizada por la prestación de un bien y/o servicios a usuarios finales.
- **Cajero:** Es aquel trabajador que realiza las funciones de recaudar los fondos que pagan los usuarios externos al Hospital Municipal Los Olivos y de registrar a los usuarios y las prestaciones de los servicios de salud brindada.
- **Devolución de Dinero:** Acción o forma de reintegro monetario realizado a un usuario o paciente por algún servicio pagado no realizado, cobro en



exceso o la existencia de saldo de garantía al finalizar la liquidación de hospitalización.

- **Factura:** Es un documento de compra y venta que registra la transacción comercial obligatoria y aceptada por Ley.
- **Nota de Crédito:** Son comprobantes de índole contable y tributario, que sirven para sustentar el otorgamiento de un descuento o bonificación, anulación total o parcial de la devolución de bienes vendidos.

4.1. CAUSALES DE DEVOLUCIÓN DE DINERO Y NO DEVOLUCION DE DINERO

4.1.1. ERROR DE DIGITACIÓN DEL CAJERO. - Es aquella situación producida por el ingreso de datos erróneos en el sistema informático por el cajero.

4.1.2. SERVICIOS NO ATENDIDOS. - Situación en la que un servicio programado y pagado, no se realiza, según la siguientes causas:

A. CAUSAS ATRIBUIBLES AL HMLO. - Impiden la prestación de servicio:

- Ausencia del personal médico programado para la atención.
- Equipos médicos inoperativos.
- Servicio o procedimiento no realizado por falta de insumos
- Error en la consignación de servicios no realizados y/o insumos no utilizados, que son cargados al estado de cuenta al momento de la liquidación.
- Error en la consignación del costo del servicio.

B. CAUSAS NO ATRIBUIBLES AL HMLO. - De manera inesperada e inevitable tiene como consecuencia la no prestación del servicio:

- Falta de energía eléctrica
- Falta de agua
- Presencia de Desastres
- Fallecimiento
- Inicio de cuarentena por Covid-19

4.1.3. EXISTENCIA DE SALDO DE FONDO DE GARANTÍA. - Es el monto resultante de la diferencia entre la garantía depositada por el usuario o paciente y la liquidación de gastos de hospitalización.

4.1.4. NO DEVOLUCION DE DINERO PARA LOS PACIENTES DEL HMLO. - no procede con la devolución de dinero para Pacientes del HMLO, para el paciente que no acuda a su cita programada y pagada, ya que no es responsabilidad del HMLO, la ausencia del paciente a la cita y cae bajo su responsabilidad.

4.2. TIPOS DE DEVOLUCIONES

4.2.1. DEVOLUCIÓN DE DINERO DEL PAGO REALIZADO, EL MISMO DIA DE LA ATENCION Y/O EL DIA DE LA CITA PROGRAMADA POR SERVICIOS NO ATENDIDOS O PAGOS EN EXCESO.



En estos casos, procede la devolución de dinero, en efectivo y/o depósito, constatado y dependiendo el tipo de pago el pago del servicio solicitado y no atendido en la misma fecha de la cancelación, o, constatado el pago efectuado en exceso. La devolución procede previo cumplimiento de los requisitos establecidos y serán atendidas en la misma ventanilla de caja donde se realizó el pago.

4.2.2. DEVOLUCIÓN DE DINERO DE PAGO REALIZADO SOLICITADO CON FECHA POSTERIOR AL DÍA DE LA ATENCIÓN POR SERVICIOS NO ATENDIDOS

Es la devolución de dinero solicitado días después de la cancelación y/o cita programada del servicio solicitado y no atendido.

En estos casos, el plazo máximo para requerir la devolución es de Diez (10) días calendario, vencido este plazo se pierde el derecho a accionarlo. Este trámite será atendido previa solicitud y requisitos contemplados.

En caso de proceder, será atendido por la encargada de caja. La devolución se realizará mediante depósito en cuenta del usuario. El importe mínimo de devolución es de S/ 25.00 soles.

4.2.3. DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDOS DE FONDO DE GARANTÍA O PROCEDIMIENTOS NO REALIZADOS.

Procede en pacientes hospitalizados y/o programados SOP que hayan hecho depósitos en garantía y al momento de la liquidación del costo de los servicios brindados, registren saldos a su favor. En este caso presentaran una solicitud (Anexo 01), adjuntando los requisitos establecidos, el plazo es dentro de las veinticuatro (24) horas de la emisión de la liquidación correspondiente. La devolución procederá mediante depósito en cuenta del paciente y/o familiar. El importe mínimo de devolución es de S/. 20.00 soles.

4.2.4. DEVOLUCIÓN DE DINERO POR REPOSICIÓN DE UNIDADES DE SANGRE.

La devolución del beneficio de descuento de 50% por reposición de unidades de sangre, sólo procede cuando las unidades han sido repuestas y comunicadas por el área de Laboratorio y la Oficina de Gestión de la Calidad y Derechos de las Personas e Imagen Institucional; habiendo efectuado la solicitud de devolución, antes de la liquidación y alta del paciente. La devolución se procederá mediante el depósito en cuenta del paciente. La solicitud presentada en fecha posterior es IMPROCEDENTE.

4.2.5. DEVOLUCIÓN DE DINERO POR PAGOS DESDE LA WEB

Es la devolución de dinero solicitado por los pacientes que realizaron sus pagos para atención desde la plataforma Web del HMLO.

En estos casos, el plazo máximo para requerir la devolución es de 10 días calendario después de realizar el pago a través de la plataforma web del Hospital Municipal Los Olivos, vencido este plazo se pierde el derecho a accionarlo. Este trámite será atendido previa solicitud y requisitos establecidos.





En caso de proceder, será atendido por la encargada de caja. La devolución se realizará mediante depósito en cuenta del usuario. El importe mínimo de devolución es de S/ 25.00 soles.

5. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

5.1. Toda devolución de dinero en efectivo deberá tener con carácter obligatorio los siguientes requisitos en el dorso del recibo, según se detalla:

- El Motivo y/o causa de la devolución suscrita por el médico responsable del servicio o en su defecto por responsable del servicio.
- Firma y Número DNI del paciente o familiar directo dando conformidad de la devolución realizada.

DEL ERROR EN CAJAS, el cajero de turno que incurrió en el error, deberá verificar el error y colocar su firma en el comprobante de pago para la devolución respectiva. Se incluye el sello de la encargada del Área de Recaudación y/o Jefe de la Unidad de Tesorería

5.2. Previo al reembolso, el personal de caja hará firmar en el reverso del comprobante de pago al usuario, el monto a devolver, apellidos y nombre del paciente, el número de DNI, firma y en caso de analfabetos colocará su huella digital, en señal de conformidad de haber recibido el importe en el día.

5.3. Las devoluciones de dinero que sean solicitadas el mismo día se realizarán en la misma caja donde se realizó la transacción.

5.4. Para las devoluciones de dinero que sean solicitadas después de 24 horas del pago, los pacientes o familiares directos deberán presentar una solicitud, la cual será remitida a la Unidad de Tesorería (simplificación de procesos) para evaluar la documentación, en caso de proceder la devolución se realizará el depósito en cuenta, previa emisión de nota de crédito por encontrarse declarado a la SUNAT y registrado en el Sistema SIAF -SP del periodo fiscal en curso.

5.5. En caso de pérdida de comprobante de pago, el usuario solicitará un duplicado de comprobante de pago (ANEXO N° 02) por cada boleta emitida, asimismo la constancia debe contar con fotocopia del DNI del paciente; y, en caso de familiares, declaración jurada de grado de parentesco con el paciente más fotocopia del DNI.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 El personal de plataforma atención al usuario y cajeras deberán orientar el procedimiento de devolución de dinero a los usuarios.

6.2 El personal de caja es el responsable de verificar el correcto llenado de la solicitud para la devolución de dinero y solicitud de la constancia de pago, así como de los requisitos obligatorios que deberán adjuntar, además deberán informar al usuario el plazo del trámite.



- 6.3** Para el correcto llenado de los anexos correspondientes, se colocará en las áreas de Plataforma de Atención al Usuario o en el área de Mesa de Partes, un modelo del llenado de los Anexos para que los Usuarios puedan guiarse con esas plantillas y así el área de mesa de partes recepcione los documentos.
- 6.4** Los médicos y/o coordinadores médicos deberán refrendar los comprobantes de pago según corresponda para viabilizar el proceso de devolución de dinero.
- 6.5** La Unidad de Tesorería, será responsable de velar por el cumplimiento de la presente directiva.

7. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

7.1 DOCUMENTACIÓN Y CONTROL

7.1.1. DE LA DOCUMENTACIÓN La documentación requerida es:

7.1.1.1. DEVOLUCIÓN DEL DÍA

- Comprobante de Pago: USUARIO Y SERVICIO, con los requisitos establecidos.

7.1.1.2. DEVOLUCIONES POR PROCEDIMIENTOS Y/O SERVICIOS NO REALIZADOS

Se adjuntará una solicitud (Anexo N° 01)

- Fotocopia de DNI del paciente
 - Constancia de aprobación de devolución de dinero
 - Comprobante de pago original: Usuario y servicio
- Para los pacientes menores de edad, con discapacidad, hospitalizados o que se encuentren en el servicio de emergencia, el familiar deberá adjuntar una declaración jurada de parentesco + Fotocopia de DNI (ANEXO N° 03) y las condiciones del paciente.
- La Unidad de Tesorería emitirá una Nota de Crédito, y la transferencia para la devolución.

7.1.1.3. DEVOLUCIONES POR SALDOS DE FONDO DE GARANTÍA

Se adjuntará una solicitud (Anexo N° 01)

- Fotocopia de DNI del paciente
- Liquidación (Estado de cuenta) de la hospitalización
- Constancia de aprobación de devolución de dinero
- Copia del recibo por fondo de garantía

En caso de banco de sangre, traer la constancia de depósito de sangre, para adjuntar al expediente.

Para los pacientes menores de edad, con discapacidad, hospitalizados o que se encuentren en el servicio de emergencia, el familiar deberá adjuntar



ANEXO N° 02

SOLICITUD DE DUPLICADO DE COMPROBANTE DE PAGO

Los Olivos, ____ de ____ año

Hospital Municipal Los Olivos

Gerencia de Administración y Finanzas

Yo, _____,
Identificado(a) con DNI N° _____, domiciliado(a) en,

Habiendo extraviado el comprobante de pago (usuario – servicio) solicito nos facilite el duplicado del comprobante pagado en el servicio de: _____ con fecha: _____
Por el importe de S/.
_____ Soles (letras).

Adjunto: Fotocopia del DNI del paciente

En caso de familiares: Declaración Jurada de grado de parentesco con el paciente + fotocopia del DNI del familiar.



Huella Digital

Firma del Solicitante y/o paciente
DNI N° _____

Plazo de entrega: (01) Un día



ANEXO N° 03

DECLARACIÓN JURADA DE GRADO DE PARENTESCO CON EL PACIENTE

Los Olivos, ____ de ____ año

Hospital Municipal Los Olivos

Gerencia de Administración y Finanzas

Yo,

____:

Identificado(a) con DNI N°_____, declaro ser familiar del paciente:
_____, con Código
N°_____, el cual no puede realizar el trámite de devolución de dinero por encontrarse
en la siguiente situación:

Menor de edad () c/ discapacidad () hospitalizado ()
En emergencia () fallecido ()

Grado de parentesco:

Padre () Madre () Hermano () Abuelo(a) ()
Nieto(a) () Esposo(a) () Otros.....

En caso del Representante Legal () Adjuntar carta de poder

Importante: Adjuntar fotocopia del DNI del familiar.



Huella Digital

Firma del Solicitante

DNI N°



ANEXO N° 04

**CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE DINERO POR PROCEDIMIENTO
Y/O SERVICIOS NO REALIZADO Y/O SALDOS DE FONDO DE GARANTÍA**

Los Olivos, ____ de _____ año

Por medio de la presente, se deja constancia que luego de haber revisado la solicitud, y la documentación sustentatoria, de ser el caso, cuyos datos se detallan a continuación, y que así mismo se adjuntan los requisitos señalados en la Directiva N°002-2022-HMLO//UT "Directiva que Regula Los Procedimientos de Devoluciones de Dinero por Servicios Pagados No Realizados, Pagos en Exceso y Saldos de Fondo de Garantía del Hospital Municipal Los Olivos", se da la conformidad y procedencia de la devolución solicitada:

NOMBRE DEL PACIENTE:

DNI N°: _____

N° COMPROBANTE DE PAGO: _____

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y/O PROCEDIMIENTO O REALIZADO:

NOMBRE DEL MÉDICO: _____

IMPORTE DE DEVOLUCIÓN: _____

Revisado por:



V°B° Unidad de Tesorería

V°B° Oficina de Gestión de la Calidad y
Derechos de las Personas e Imagen
Institucional

