

Manual de protocolo área de admisión

Houst (1 persona)

Dirigir y orientar al paciente

- Brindar la bienvenida a todos los pacientes que visitan la Unidad Nacional de Oftalmología.
- Dar correcto ingreso del paciente a la institución, asesorando al mismo sobre los servicios que se prestan.
- Entrega de números a pacientes para primeras consultas, adultos, pediatría, clasificación a pacientes por emergencias de origen traumático. (cupos establecidos a cada clínica por Coordinador de Consulta Externa).
- Orientar a todos los pacientes (primera consulta, re-consulta, procedimientos especiales, sala de operaciones, etc.).
- Re-consulta, dirigir al paciente a caja y ventanilla de re-consultas en admisión (paciente pasa a cancelar su Re-consulta a caja, luego pasa a dejar carné con su respectivo recibo de pago.)
- Primeras Consultas, dirigir al paciente a caja con su número correspondiente de consulta, luego pasará a la ventanilla de documentación en admisión.
- Orientación a familiares que ingresan con pacientes en silla de ruedas, madres con bebés en brazos, pacientes adultos mayores solos, pacientes por convenio (intra-hospitalarios, trauma lesiones visibles, pacientes prematuros y pacientes privados de libertad o alguna otra discapacidad la cual requiere apoyo para agilizar el proceso pasa directamente a ventanilla de caja y admisión para su respectivo trámite.
- Todos los pacientes de primera consulta y reconsulta se dirigen a sentarse en las bancas del toldo frente a las oficinas de administración).

Admisión documentación y citas (3 personas)

- Toma de datos a pacientes de primer ingreso, (adultos y niños).
- Recepción Ventanilla exclusiva a pacientes con necesidad especiales.
- Recibir carné de citas con recibo de pago.
- Orientar al paciente al área de toldo para su llamado.
- Colocar turno, hora y nombre de clínica donde será visto el paciente.
- Solicitar expedientes al área de archivo por medio del sistema.
- Programación de citas al sistema de diferentes clínicas según agendas.

- Brindar precios de sala de operaciones y procedimientos especiales, siempre que el paciente lleve las órdenes correspondientes.
- Informar a los pacientes todos los procedimientos que necesitará según ordenes médicas.
- Finalizar proceso de atención al paciente.

Traslado de pacientes (1 persona)

- Realizar sobres de expedientes pacientes primeras consultas.
- Adjuntar expedientes y colocar carné de reconsultas.
- Ordenar los expedientes por clínica y horarios.
- Llamado de pacientes de primera consulta y re-consulta al área de toldos para bajarlos ordenadamente al área de agudeza visual (previa evaluación a pacientes para su respectivo llamado a clínicas).
- Distribución de expedientes a bandeja de llamado de pacientes en las clínicas correspondientes.
- Gestión con médicos para la reposición de órdenes médicas y recetas para los pacientes.
- Llamado a pacientes de pediatría para evaluación en clínica.
- Cubrir en distintas áreas a criterio del jefe inmediato.
- Apoyo en distintas áreas según la necesidad y sus capacidades.

Agudeza visual (2 personas)

- Realizar previo examen a todos los pacientes que pasaran a consulta.
- Toma de examen de Autorrefractómetro. (se imprime resultado para adjuntar a ficha de paciente).
- Proyector de Pantallas de agudeza Visual (se examina a que distancia un paciente logra enfocar y de la visión del día de la cita).
- Previa evaluación a pacientes para colocación Intravítreas en clínica de Retina.
- Toma de Presión Intraocular a pacientes que se refieren de clínica por dolor y control de PIO.
- Dirigir a pacientes al área de rampa o goteo para seguimiento en clínica.
- Apoyo de traslado de expedientes en jornada AM.

- Ingreso al sistema de Registro Médico diario (pacientes atendidos por médicos en las diferentes clínicas).
- Apoyo en distintas áreas según la necesidad y sus capacidades.

Secretaria clínica de trauma (1 persona)

- Control del ingreso de pacientes y expedientes en clínica de trauma según horario y emergencia de paciente. (primeras y reconsultas).
- Documentar primeras y emergencias de trauma cuando se requiera.
- Ingreso al sistema de pacientes vistos en turno y archivar ficha para control estadístico.
- Llamar a pacientes de Convenio a ventanilla del sótano para firma de boletas (exoneración de pago de consultas, procedimientos y sala de operaciones).
- Llevar control de primeras y reconsultas de clínica de trauma.
- Ingreso al sistema de Reportes de pacientes atendidos en clínica de Trauma por médicos.
- Ingreso al sistema del procedimiento realizado, medico quien lo atendió. Toda la información de la estadística deberá estar tabulada correctamente con fecha de atención y número de boleta correspondiente).
- Control y seguimiento de ficha de pacientes atendidos por Retinopatía del Prematuro (ROP clínica de Oftalpediatria).
- Poner próxima cita de pacientes para seguimiento fecha y hora.
- Abastecer papelería para uso exclusivo de pacientes convenio.
- Hacer estadística de consulta, procedimientos y sala de operaciones de clínica de trauma diariamente.
- Entrega de reporte de Convenio cada fin de mes con toda la información tabulada.
- Mandar vía correo electrónico reporte a jefe inmediato para la revisión y así poder entregar la estadística a donde corresponde.

Secretaria de procedimientos especiales (1 persona)

- Recibir a paciente con carné y recibo de pago para su examen.
- Gotear pacientes según procedimiento a realizar.
- Anotar datos de pacientes para control y reportes.
- Solicitar expedientes al área de archivo.

- Distribuir expedientes a donde corresponda para llamado de paciente.
- Dar información de precios de procedimientos.
- Poner citas de los procedimientos según agendas de médicos.
- Ordenar y clasificar hoja de examen con recibo de pago.
- Entrega de órdenes y recibos de pago de pacientes atendidos a contabilidad.
- Atender pacientes referidos de otros médicos o clínicas privadas.
- Hacer entrega de informes privados.
- Equipar y abastecer con papelería e insumos médicos la clínica de procedimientos.
- Controlar e informar mantenimiento de equipo médico.

Planta telefónica (1 persona)

- Recibir llamadas de exterior y prestar servicio a los pacientes que llaman.
- Control y manejo de correos para citas a pacientes Privados de Libertad.
- Confirmación de cirugías a pacientes programados según agenda de clínica, Procedimientos, Prótesis y trasplante de Córnea.
- Cambiar citas programadas a pacientes que llaman para reprogramación.
- Desarrollar todas las actividades inherentes al puesto.
- Apoyo en distintas áreas según la necesidad y sus capacidades.
- La modificación de tareas asignadas y cubrir distintas áreas queda a discreción del jefe inmediato.

Coordinador de admisión (1 persona)

- Conocer, dirigir, orientar, planificar, supervisar y coordinar todas las tareas que exige el departamento de admisión.
- Planificar, organizar, dirigir y orientar los procesos de atención al paciente tales como: estadísticas mensuales, supervisar manejo de redes sociales, supervisar, coordinar y ordenar equipo de admisión.
- Cubrir vacaciones y refacciones según se requiera.
- Cubrir en distintas áreas según necesidad.
- Coordinar con su compañera el cupo de primeras consultas que se pueden recibir cada día.

- Apoyo en distintas áreas según la necesidad y sus capacidades.

Archivo (3 personas)

- Coordinar, guardar, proteger, proporcionar, actualizar todos los registros, para el buen funcionamiento que permitan la pronta localización de los expedientes para otorgar buen servicio externo e interno.
- Sacar expedientes por clínica.
- Proveer de expedientes médicos al Departamento de admisión, sótano, procedimientos especiales, sala de operaciones, etc., según solicitud del día.
- Recoger expedientes a diario en las áreas correspondientes una vez se ha terminado la jornada.
- Revisar diariamente expedientes recogidos.
- Corroborar expedientes no recibidos y hacer lista de donde se han quedado diariamente.
- Controlar y sacar listados de expedientes que son solicitados por médicos y estudiantes internos y externos, autorizados por jefe inmediato.
- Revisión de expedientes faltantes del día anterior.
- Revisión periódica de expedientes faltantes.
- Archivar expedientes que se recogieron en todos los departamentos requeridos durante la jornada.
- Controlar que no se extravíen expedientes. (Prestar servicio a médicos para que puedan ver expedientes por las tardes, siempre bajo control)
- Ordenar y mantener orden de expedientes en archivo.
- Ordenar las primeras consultas del día por correlativo.
- Depuración de expedientes (5años antes).

Asesora (1 persona)

- Gestionar estudios socioeconómicos.

- Brindar precios de procedimientos especiales y sala de operaciones.
- Asesorar a todos los pacientes cuando sea requerido.
- Apoyo en distintas áreas según la necesidad y sus capacidades.
- Elaborar informes médicos de consulta externa y trauma ocular, junto con los médicos.

Coordinador de consulta externa (1 persona)

- Planificación de agendas, según cantidad de médicos disponibles en la consulta externa.
- Supervisar que los médicos estén presentando servicio en la jornada que le corresponde, número de pacientes asignados.
- Revisar y documentar expedientes pendientes por cada hora que pasa.
- Coordinar, supervisar y ordenar enfermeros de consulta externa y área de archivo.
- Verificar que se esté prestando un servicio adecuado al paciente.
- Coordinar con director médico días de vacaciones, rotaciones de residentes, fellows, etc.
- Apoyo en distintas áreas según la necesidad.