**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**RECEPCIONISTA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN**

Contiene los procesos básicos de la atención al paciente en sus procesos que son: proporcionar información, otorgar citas, archivar y cobro de consultas y terapias de la unidad básica de rehabilitación.

#### DEFINICIÓN DEL ÁREA DE RECEPCIÓN

Atender a las personas que se acerquen a la UBR, proporcionando información y estar a cargo de la documentación correspondiente mientras dure el proceso del paciente dentro de la unidad.

#### PROCESO DE INGRESO DE PACIENTES DE PRIMERA VEZ EN RECEPCIÓN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No. ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| **1** | **RECEPCIÓN**  | * Proporciona información acerca del servicio que brinda la UBR
* Proporciona carnet de citas para programar previa cita anotando en su respectiva agenda
 |
| **2** | **MÉDICO** | * Solicita interconsulta para valoración de pacientes enviando al usuario
* Realiza la pre-valoración determinando si el paciente es candidato a recibir el servicio.
 |
| **3** | **RECEPCIONISTA** | * Coteja con carnet de citas para efectuar cobro de consulta.
* Cobra consulta.
* Se entrega recibo.
* Verifica en el centro de datos que la persona que solicita la interconsulta no tenga expediente.
 |
| **4** | **MÉDICO** | * Valora y otorga consulta subsecuente al paciente.
 |
| **5** | **RECEPCIONISTA** | * Provee de expedientes clínicos para observancia y atención de pacientes.
* Otorga al paciente cita subsecuente.
 |

#### PROCESO DE INGRESO DE PACIENTES SUBSECUENTES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No. ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| **1** | **RECEPCION**  | * Solicita carnet de citas para programar previa cita anotando en su respectiva agenda
* Coteja con carnet de citas para efectuar cobro de consulta.
* Se entrega recibo y notifica al responsable del servicio al cual acude el paciente para que sea atendido.
 |
| **2** | **MÉDICO** | * Recibe al paciente, y pasa al área de tratamiento
* Llenado de formato de consultas otorgadas diariamente.
 |
| **3** | **RECEPCIÓN**  | * Provee de expedientes clínicos para observaciones y atención de pacientes.
* Otorga al paciente cita subsecuente.
 |
| **4** | **RECEPCIÓN** | * Cobro de terapias.
 |

**PROCESO DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No. ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| **1** | **RECEPCIÓN**  | * Recibe al paciente
* Busca expediente
* Entrega el expediente al médico.
 |
| **2** | **MÉDICO** | * En cada consulta actualiza el expediente y lo entrega al final del día a recepción /archivo.
 |
| **3** | **RECEPCIÓN** | * Archiva al final del día todos los expedientes.
* Verifica que estén actualizados y acomodados por orden numérico.
* Registra en el libro los ingresos de pacientes del día.
 |