**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. |