

RECEPCION DE PACIENTES.

Laboratorio de análisis Clínicos IPAC.

INDICE:

Objetivo, alcances, Responsabilidades	Pag.3
Atención de pacientes	Pag.4
Ingreso de muestras no tomadas en el laboratorio	Pag.5
Obras sociales	Pag.6
Indicaciones para el paciente	Pag.7
Informes	Pag.7
Responsabilidad del sector	Pag.7
Compromiso	Pag.8

Objetivos del Manual: Establecer las normas para recepción de pacientes para correcta atención e ingreso del paciente.

ALCANCES: Sector de secretaria, incluyendo cualquier personal del laboratorio que realice la recepción un paciente.

Responsabilidades: Es responsabilidad de la secretaria que reciba al paciente completar correctamente los datos, poder entender el pedido médico, ingresar bien los datos de la obra social para la posterior facturación. Hacer firmar la orden al paciente y completar los datos y saber indicarle como concurrir para realizarse el análisis.

ATENCIÓN A PACIENTES:

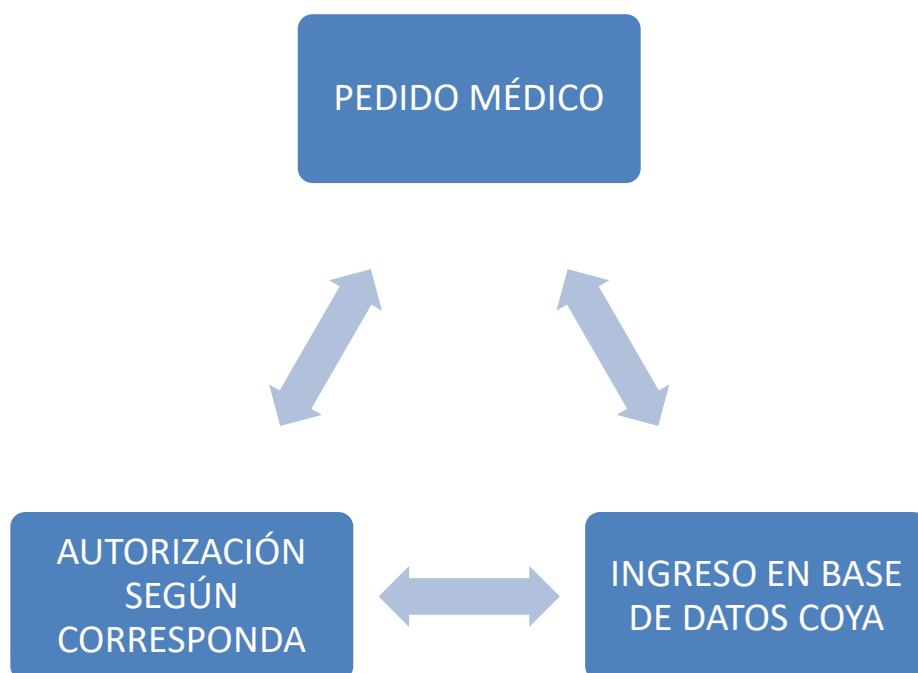
- Ingresar todos los datos en el programa coya laboratorio, corroborar si es necesario más de una vez los datos ingresados, que se encuentren bien.
- Corroborar datos de obra social, anotar bien el número de beneficiario, el plan de la obra social y condición frente al IVA:

Exento o Gravado.

Voluntario u obligatorio.

Voluntario: El paciente tiene la obra social porque la elige y la paga, no se la descuentan ni total ni parcialmente del recibo de sueldo.

Obligatorio: El paciente tiene la obra social de un trabajo en relación de dependencia, puede ser que se la descuenten totalmente del recibo de sueldo o que el paciente opte por otra obra social y pague una diferencia.

TODOS ESTOS ELEMENTOS DEBEN COINCIDIR

Toda orden médica debe contener los siguientes datos: Fecha de prescripción, sello legible del médico prescriptor, datos del paciente y su obra social, practicas solicitadas y diagnostico

Corroborar que la orden se encuentre bien autorizada, en el caso que sea necesario. Y si no lo está explicarle al paciente.

Pedirle al paciente que firme la orden en el reverso con firma, aclaración y DNI.

- Existen 2 tipos de pacientes: Pacientes nuevos o pacientes que ya se encuentran ingresados.

Pacientes nuevos: Ingresamos todos los datos que nos pide el software

Pacientes que ya se encuentran en la base de datos: Al ingresar el DNI nos aparecen los datos, corroborar que se encuentran bien tipeados. Y cambiar si existiera alguna modificación.

Ingresamos en mesa de entrada: ingreso al libro.

- Una vez ingresados los datos y prácticas a realizar, guardamos y nos da el número de protocolo, luego imprimimos la hoja del paciente.
- Siempre el paciente debe tener un número de protocolo, no sacarle las muestras al paciente si no tiene el número correspondiente. Salvo excepciones como cortes de luz, fallas en sistema.
- Siempre se debe corroborar bien los datos de la obra social, prácticas y autorizaciones antes de realizar la extracción, bajo ningún concepto se le sacara la muestra al paciente antes de corroborar todos los anterior mencionados

Cuando hay dudas de obras sociales se puede ingresar en la página del colegio de bioquímicos (Favoritos) y se consulta la obra social ingresando con el usuario y la contraseña proporcionados. En el caso que el paciente deba autorizar alguna practica o la obra social no le cubre se puede imprimir la consulta en la página del colegio para entregarle al paciente.

INGRESO DE MUESTRAS QUE NO FUERON TOMADAS EN EL LABORATORIO:

Se completan los datos en el COYA y en OS/Deri se coloca lo que corresponde. Luego en servicio completar de qué servicio viene la muestra.

EN TODOS LOS CASOS.

1. INGRESAR AL PACIENTE PARA OBTENER EL NUMERO DE PROTOCOLO.
2. ENUMERAR MUESTRAS.
3. PROCESAR LAS MUESTRAS.

NOTA: BAJO NINGUN CRITERIO SE PUEDE OBVIAR ALGUNO DE ESTOS PASOS.

UNA VEZ QUE SE CUMPLIERON LOS PASOS ANTERIORES: se debe imprimir las planillas

de prácticas. BOXES -> PLANILLAS -> GENERALES -> PERSONALIZADAS, elegir planilla y periodo.

SIEMPRE los pacientes que quieran realizarse HIV, VDRL, Hepatitis B deben traer orden médica, esto es solicitado por Ley y deben firmar la autorización que se encuentra en la carpeta de secretaria. Cuando la muestra es enviada de una clínica externa debe venir el papel con el pedido de HIV y la autorización firmada por el paciente donde complete la fecha de Nacimiento.

Para los informes de HIV se realizan codificado para esto se debe colocar la letra F o M según corresponda masculino o femenino, las dos primeras letras del nombre del paciente, luego las dos primeras letras del apellido y la fecha de nacimiento dd.mm.aaaa.

Cuando se trate de un análisis complejo las indicaciones las debe dar el bioquímico a cargo.

Siempre que el paciente debe la orden deberá quedar asentado en la planilla correspondiente. En la planilla de secretaria diaria se anotará todo lo ingresado e informado, cuando un paciente paga o trae un orden pendiente, todo lo necesario para que la secretaria del próximo turno esté informada.

Revisar todos los días la carpeta de circulares de secretaria. Y registrar en circulares cuando surge alguna novedad.

En el caso que se requiera guardar la muestra para otras determinaciones o no se encuentre el pedido debidamente autorizado. **La persona que le realiza la extracción o recibe la muestra para enumerar** será la encargada de separar el suero para guardarlo en el freezer, hasta que la orden se encuentre valorizada o el paciente traiga el nuevo pedido. Cuando el pedido medico llega autorizado la secretaria que lo recibe imprimirá la ficha de entrada del paciente, para que la muestra sea buscada.

OBRAS SOCIALES:

Si la obra social corresponde al colegio de bioquímicos ingresar en la página para asegurarse las autorizaciones y coseguros.

En el resto de las obras sociales entrar a la página del colegio de bioquímicos para consultar.

En todos los casos en la orden deben estar los siguientes datos:

- Nombre y apellido del paciente.
- Datos de obra social.
- Practicas solicitadas.
- Firma del médico con sello legible.
- Fecha de solicitud, nunca debe ser de más de un mes de la fecha de realización.
- En el reverso de la orden: Firma, aclaración y DNI del paciente. Fecha de realización.

Siempre que falte o estén erróneos alguno de estos datos es motivo de devolución en la facturación, por lo tanto siempre pedirle al paciente que traiga un nuevo pedido médico con los datos correctos.

Normas de aceptación:

NORMAS GENERALES DE FACTURACION

PRESCRIPCION MEDICA:

- Los datos que debe contener son: Apellido y nombre del paciente, nombre de la obra social y de corresponder el plan, número completo de afiliado, número de DNI.
- Practicas solicitadas y diagnostico.
- Firma y sello del médico que prescribe, fecha de prescripción.
- Firma y sello del bioquímico, fecha de realización
- Firma y DNI del paciente (conformidad).
- La fecha de realización no puede superar los 30 días de la fecha de prescripción.
- Las obras sociales no aceptarán prescripción médica preimpresa con tilde o cruces.

INDICACIONES A LOS PACIENTES: Parte de la calidad en el laboratorio depende de la preparación del paciente, es por eso que al paciente le debe quedar claro las condiciones en las que se debe presentar antes de realizarse el estudio. En la mayoría de los casos las indicaciones son dadas por la secretaria, salvo casos complejos donde se puede llamar a un bioquímico o técnico para que le explique al paciente.

Se debe explicar correctamente la preparación y entregarle al paciente las indicaciones para realizarse el análisis.

INFORMES:

Una vez procesadas las muestras, el bioquímico o técnico completa todos los resultados en la planilla de prácticas, o se exportan los resultados según corresponda, y desde esta planilla, la secretaria recolectará los datos para armar el informe.

Si bien la firma del resultado está a cargo del bioquímico, la secretaria es la encargada que los resultados estén bien pasados.

Una vez impreso el resultado realizar el sobre si correspondiera.

Solo podrá entregar informes o pre informes que se encuentren validados por un bioquímico.

En el caso que el paciente autorice a que se le manden los resultados por mail anotar bien el mail y asegurarse que fue enviado.

Cuando de CMIT pidan informes solicitarles que envíen un mail con los datos del paciente.
Si algún paciente llama para pedir un resultado siempre pedirle el DNI.

EL SECTOR SECRETARIA ES RESPONSABLE DENTRO DEL LABORATORIO DE:

La base de datos, todos los datos del paciente deben estar correctamente ingresados.

El correcto número de protocolo.

La confección de las planillas de prácticas.

La autorización de órdenes, la codificación.

El armado de los informes.

El sector de secretaria, limpieza y orden.

Para todos los pacientes que concurren de CMIT pedirles DNI, deben presentar un DNI o credencial que los identifique. Llamar a algún técnico o bioquímico para acondicionar el baño en el caso que le pidan drogas o etanol, y pedirle al paciente que antes de ingresar al baño deje sus pertenencias (Camperas, bolsos etc)

Llamar a un técnico o bioquímico para que recepcione la muestra.

He leído y comprendido el manual de recepción de pacientes MP07.01

Firma:.....

Aclaración de firma:.....

Nº de Documento:.....