Lea el siguiente caso:

La Clínica San Pablo – Sede Sur realiza el proceso de atención de consultas y exámenes médicos de forma manual, los procesos resultan tediosos para el personal a cargo, causando perdida del tiempo para los pacientes. En los últimos 3 años la cantidad de pacientes que se atienden en consulta y examen médico en la Clínica San Pablo – Sede Sur se ha incrementado a razón de 20 % anual (Fuente: Base de datos Complejo Hospitalario San Pablo) y como consecuencia de ello la institución se ve en la necesidad de administrar de manera adecuada la atención de los pacientes, la disponibilidad de las horas de los médicos, esto se traduce en un hecho concreto de disponer de un sistema que gestione la atención de los pacientes de forma rápida. Como consecuencia de no contar con un sistema de atención de pacientes, la Clínica San Pablo – Sede Sur deja de percibir grandes sumas de dinero, dado que la atención es lenta y por ende deficiente. El Complejo Hospitalario San Pablo es la primera red de salud privada del país, lleva catorce años dedicados a cuidar y proteger la salud de los peruanos con médicos altamente especializados, personal de apoyo calificado, equipos de última generación y la más moderna infraestructura. La Clínica San Pablo fue fundada el 17 de Agosto de 1991 con el objetivo de ser una institución dedicada principalmente a las enfermedades del corazón, sin embargo no se dejaron de lado las distintas especialidades que demanda el bienestar de la salud de la población.

Con el transcurso de los años la pequeña clínica se fue transformando en el Complejo Hospitalario San Pablo, convirtiéndose en la red privada de salud más grande del país. Está conformado por 6 sedes ubicadas estratégicamente en las principales zonas de Lima y en la provincia de Huaraz. Recientemente se ha inaugurado una nueva sede en el distrito de San Juan de Lurigancho, la Clínica San Juan Bautista. La prestación de un servicio en la clínica San Pablo – Sede Sur se inicia cuando un paciente se acerca personalmente a las ventanillas de Admisión Caja y solicita un servicio médico. La clínica ofrece los siguientes servicios médicos: Consulta médica y Examen médico.

En el caso de una consulta médica, el personal de Admisión Caja es el responsable de registrar al paciente, tomando sus datos generales (apellidos y nombres), con estos verifica si tiene una historia clínica, es decir si ya se encuentra esta registrado en la base de datos, de no ser así procede a registrarlo en ella y se le genera un código de historia clínica. Se registra también la especialidad y médico en la que se atenderá. Además si es un paciente asegurado en cualquiera de los Seguros con los que tiene convenio la clínica, se verifica su código de asegurado y carné de seguro, para realizar su descuento respectivo. Luego se calcula el monto a cancelar y se emite una boleta o factura según los requerimientos del paciente y un ticket de cita. En resumen los datos que deben tomarse de los pacientes son: Nombres, Apellidos, Especialidad médica en la que se atenderá, Médico, si es Particular o Asegurado. Para un examen médico, el personal de Admisión Caja es el responsable de solicitar los datos generales del paciente (apellidos y nombres), y su ficha de examen médico (que es un documento emitido por un médico, también se le conoce como orden de laboratorio o examen médico). Luego se calcula el monto a cancelar y se emite una boleta o factura según los requerimientos del paciente. *Cuando* se genera una consulta médica, el personal de Admisión Caja se comunica con el archivador indicando los datos generales y el código de historia clínica del paciente que se atenderá; en caso no posea historia clínica se crea un archivo de historia clínica. Lo primero que se registra en una historia clínica (en cada consulta) es el peso del paciente, su talla, su presión y si ha presentado alguna enfermedad o alergia, si esta en ayunas o no (esto es realizado en el tópico de enfermería por una enfermera licenciada, esta es asistida por una técnica en enfermería), Luego se procede a la búsqueda o traslado de la historia hacia la secretaria de médicos. La secretaria de médicos solicita el ticket de cita y verifica los datos generales del paciente y luego procede a derivar al paciente con el médico de especialidad. También traslada la historia clínica del paciente hacia el médico de especialidad respectivo. Cuando se genera un examen médico, la secretaria de laboratorio solicita la ficha de examen médico y la boleta o factura del paciente y luego previa verificación, procede a derivar al paciente con el técnico de Laboratorio de turno. En el caso de consulta médica, el médico de especialidad llama al paciente de acuerdo al orden de llegada de las historia clínicas, luego procede a revisar la historia clínica y consulta el estado de salud del paciente. El médico examina minuciosamente al paciente y emite una receta médica, una ficha de examen médico y/o una derivación a otra especialidad. En el caso de examen médico, el técnico de laboratorio llama al paciente de acuerdo al orden de llegada de las fichas de examen médico, luego procede a realizar el examen médico y lleva los resultados del examen médico a hacia la secretaria de laboratorio. La secretaria de laboratorio traslada todos los resultados de los exámenes médicos realizados durante el día hacia el área de Archivo. En esta área, el archivador adjunta el examen médico a la historia clínica del paciente.

**Cuadro Pictórico que muestra el trabajo en la clínica**

