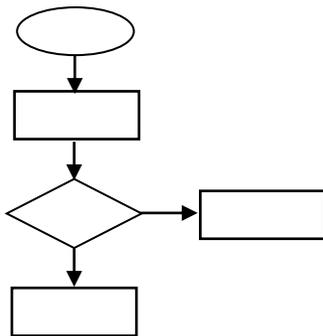


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES

MANEJO Y DOCUMENTACIÓN EXPEDIENTE CLÍNICO

****Este documento puede ser editado conforme a las operaciones de la oficina médica o facilidad a ser utilizado.



© Derechos Reservados 2018

Este documento es propiedad de _____ y no podrá ser reproducido sin la debida aprobación de los ejecutivos de la corporación.

CONTENIDO

Número	Tema	Página
1	Objetivo	4
2	Alcance	4
3	Referencias	4
4	Políticas	4-5
5	Responsabilidades	5-14
6	Definiciones	14-15
7	Método de Trabajo	16
7.1	Diagramas de Flujo	16
7.2	Descripción de Actividades	17-23
9	Anexos	23

1 OBJETIVO

Documentar los expedientes clínicos de los pacientes de _____. Todo expediente clínico poseerá la información demográfica del paciente, así como también, la información de cada servicio provisto a los pacientes de _____. Dicha información será archivada en el expediente clínico del paciente con el propósito de evidenciar la facturación de los servicios ofrecidos a los pacientes de _____.

Este manual y su implementación tienen el propósito de uniformar los procedimientos y/o servicios que provee _____ en sus diferentes oficinas.

2 ALCANCE

Este manual aplica a todos los servicios y/o procedimientos realizados en las oficinas de _____, desde el momento en que el paciente asiste a dichas oficinas, hasta el momento que se someta toda la información de los servicios provistos a ser facturados.

3 REFERENCIAS

3.1 Evaluación de los procesos que se llevan a cabo en las oficinas de _____.

3.2 Revisión de los estándares para el manejo y documentación del expediente clínico de todo paciente para llevar a cabo el proceso de facturación de los servicios rendidos.

4 POLÍTICAS

- Los trabajos se realizarán en un ambiente de equipo de trabajo, con el propósito de promover una comunicación efectiva entre los diferentes departamentos que componen las oficinas de _____.
- El acceso al área de tratamiento estará limitado al personal clínico de _____ y a los pacientes. En aquellos casos que el paciente necesite de la asistencia de un familiar y otorgue su consentimiento, se le permitirá a dicho familiar el acceso al área correspondiente.

- Todo expediente clínico de los pacientes será manejado única y exclusivamente por el personal autorizado de _____. Aquel personal al cual _____ no se le provea autorización, estará impedido de tener acceso a los expedientes clínicos de los pacientes.
- Los expedientes clínicos de los pacientes de _____ no podrán tener tachones, alteraciones y/o marcas en sus documentos. El expediente clínico es un documento médico legal, el cual deberá estar disponible y/o accesible al personal de _____ en caso de surgir una emergencia con algún paciente que esté siendo atendido en sus facilidades. De igual manera, los expedientes clínicos deberán estar disponible en caso que se realice una auditoría y/o revisión por servicios facturados a los planes médicos.
- La información de todo paciente, al cual se le provean servicios médicos en _____, es confidencial y está protegida por regulaciones estatales y federales. Por consiguiente, la divulgación de información confidencial de cualquier paciente por el personal de _____, sin su autorización o consentimiento y/o sin la autorización de su representante, está prohibida y estará sujeta a sanciones, conforme al Manual del Empleado.
- Los expedientes clínicos serán custodiados por el personal de la oficina en la que se encuentren archivados. Sólo el personal autorizado por los ejecutivos de _____ tendrá la facultad de extraer los expedientes clínicos de la oficina, cuando así lo amerite.

5 RESPONSABILIDADES

A. Recepcionista y/o Secretaria

5.1 La Recepcionista y/o Secretaria estará a cargo de atender las llamadas recibidas por _____, así como también, los pacientes que requieran de los servicios provistos por _____.

5.2 La Recepcionista y/o Secretaria estará a cargo de coordinar las citas médicas de los pacientes y de proveer al médico, los documentos entregados por el paciente (laboratorios, patologías, etc.) para ser evaluados por dicho médico. En los casos que así lo amerite, la Recepcionista y/o Secretaria otorgará prioridad a los pacientes según su condición médica.

5.3 Previo a rendirse un servicio en las oficinas de _____, que requiera de la autorización del plan médico, se llevará a cabo el siguiente proceso:

5.3.1 Verificar con el(los) plan(es) médico(s) del paciente, si el servicio a ofrecerse por _____ requiere de la autorización previa de dicho plan.

5.3.2 Verificar con el plan médico si los medicamentos ordenados para el tratamiento a proveérsele al paciente están cubiertos por su plan. La Recepcionista y/o Secretaria podrá comunicarse directamente con el plan médico vía telefónica o revisar el listado de medicamentos, para asegurarse que los mismos estén cubiertos por el plan y así, proceder a proveerle los servicios al paciente.

5.3.3 Utilizar las formas establecidas por cada plan médico para solicitar las autorizaciones necesarias para el servicio a proveerse por _____. Todo formulario deberá ser cumplimentado conforme a lo dispuesto por el plan médico, al cual se le solicitó la autorización del servicio. Incluir la documentación requerida por el plan médico. A los fines de justificar la necesidad de los servicios provistos y de evitar cualquier incumplimiento con el plan médico, será importante cumplir con lo dispuesto en esta sección.

5.3.4 Los formularios para solicitar la autorización del plan médico para procedimientos que requieran medicamentos, no sólo deberá incluirse en detalle el medicamento prescrito, sino también la siguiente información:

5.3.4.1 Nombre del medicamento

5.3.4.2 Código J (*J code*)

5.3.4.3 Dosis correspondientes a cada medicamento

5.3.4.4 Unidades calculadas

5.3.4.5 Frecuencia del medicamento

5.3.4.6 Fecha para la cual se solicita la autorización

5.3.5 Enviar los formularios de autorización a los planes médicos con la documentación necesaria y solicitada por el plan. Los formularios de pre-autorización deberán ser sometidos con los siguientes documentos: análisis de laboratorios, justificaciones médicas, resultados de biopsias, lecturas de estudios radiológicos, entre otros. Además, deberá enviarse al plan médico copia de la tarjeta del plan médico del paciente y copia de la orden médica.

5.3.6 Una vez se reciba la autorización por parte del plan médico, el personal encargado de solicitar dicha autorización, deberá revisar la misma y asegurarse conste la siguiente información:

5.3.6.1 Fechas autorizadas para el servicio

5.3.6.2 Unidades completas

5.3.6.3 Diagnósticos

5.3.6.4 Número de autorización

5.3.6.5 La pre-autorización debe constar a nombre de _____
o del médico que rendirá el servicio

5.3.6.6 Todos los medicamentos solicitados fueron autorizados

5.3.6.7 Corroborar que la tarifa del medicamento aprobado coincide con las tarifas contratadas con el plan médico

5.3.6.8 Corroborar que el servicio autorizado sea el mismo al servicio solicitado

5.3.7 Si luego de cotejar la documentación enviada y requerida por el plan médico para su autorización, se identifican discrepancias entre la solicitud de autorización y la información enviada por el plan médico, la persona encargada tendrá la responsabilidad de llamar al plan médico y aclarar cualquier de las mismas. En los casos en que el plan mantenga su postura sobre lo autorizado, el personal encargado realizará los cambios necesarios a la solicitud de autorización. De igual manera, consultará con el médico que el tratamiento a proveerse sea el mismo autorizado por el plan médico.

5.3.8 Una vez el servicio haya sido aprobado por el plan médico, el personal encargado tendrá la responsabilidad de asegurarse que dicho servicio haya sido el servicio solicitado por el personal de _____. Este proceso deberá realizarse previo a notificársele al paciente que el servicio fue autorizado por su plan médico. En aquellos casos que surjan cambios en el servicio y/o tratamiento autorizado por el plan médico y el mismo haya sido consultado con el médico, el personal encargado deberá solicitar una nueva forma con los cambios integrados, antes de notificarle al paciente que el servicio fue aprobado por su plan médico. Toda autorización que se solicite a los planes médicos deberá estar libre de alteraciones, tachones y marcas ya que, dicha autorización será parte del expediente clínico.

5.4 La Recepcionista y/o Secretaria deberá corroborar con el plan médico del paciente, a quien se le va a proveer el servicio, si su plan requiere de un copago por parte del paciente. En los casos que así lo requiera, la Recepcionista y/o Secretaria Médica deberá informárselo de inmediato al paciente previo a citarlo para realizarle el procedimiento.

5.5 La Recepcionista y/o Secretaria confirmará las citas médicas de los pacientes que estén en agenda. Las citas médicas deberán ser confirmadas semanalmente y/o el día antes de la cita médica programada de cada paciente. Cuando surjan cancelaciones de citas médicas por los pacientes, la Recepcionista y/o Secretaria deberá comunicarse con aquellos pacientes que están en lista de espera para adelantar sus citas médicas, de éstos estar de acuerdo

5.6 La Recepcionista y/o Secretaria preparará los registros de los pacientes para que éstos sean atendidos según su orden de llegada (Véase **Anejo A**).

5.7 La Recepcionista y/o Secretaria deberá asegurarse que todo paciente citado y atendido por el médico encargado de _____ haya firmado el registro de pacientes.

5.8 La Recepcionista y/o Secretaria archivará el registro de pacientes en un lugar seguro para propósitos de posibles auditorías realizadas por los diferentes planes médicos u otros pagadores.

5.9 La Recepcionista y/o Secretaria llamará los pacientes según el orden que conste en el registro de pacientes. Los pacientes serán llamados antes de ser atendidos con el propósito de:

5.9.1 Obtener y/o actualizar la información demográfica del paciente directamente del sistema.

5.9.2 Obtener copia de la tarjeta del plan médico del paciente y corroborar si el paciente posee un plan médico secundario.

5.9.2.1 La información de aquellos pacientes que acuden a _____ por visitas de seguimiento deberá ser actualizada en el sistema. La información a ser actualizada será: cambios en la información demográfica, cambios en las cubiertas, deducibles y/o copagos.

5.9.3 La Recepcionista y/o Secretaria, tendrá la responsabilidad de corroborar la elegibilidad del paciente a través del portal del plan médico, sistema de facturación o vía telefónica directamente con el plan médico. A su vez, la Recepcionista y/o Secretaria deberá incluir en el expediente

clínico del paciente, la documentación pertinente sobre la revisión realizada de su elegibilidad con el plan médico o pagador.

5.9.4 La Recepcionista y/o Secretaria entregará a todo paciente nuevo o paciente de seguimiento los documentos que deberán ser cumplimentados por éste o su representante, en los casos que así lo amerite. (Véase **Anejo B**).

5.9.5 La Recepcionista y/o Secretaria, se encargará de hacer los cobros correspondientes, tales como, el cobro de deducible y copago, según aplique.

5.9.6 La Recepcionista y/o Secretaria registrará en el sistema de facturación los depósitos y/o pagos realizados por los pacientes. Una vez registrada dicha información en el sistema de facturación, le corresponderá al área de facturación aplicar los pagos en las facturas según correspondan.

5.9.7 La Recepcionista y/o Secretaria recopilará, revisará y archivará los documentos que reciba del paciente en su expediente clínico.

5.10 La Recepcionista y/o Secretaria se encargará de recopilar los informes sobre los depósitos del día para así realizar el cuadro final diario.

5.10.1 La Recepcionista y/o Secretaria realizará el cuadro de los depósitos que se reciban como pago de los servicios provistos por _____ a sus pacientes. El cuadro se hará en la hoja asignada para dicho proceso, (Véase **Anejo F**). La hoja de cuadro final deberá ser firmada por las dos (2) personas autorizadas por el personal autorizado de _____.

5.10.2 El dinero que se reciba en efectivo y la copia del cuadro realizado por el personal de _____, serán entregados a la persona autorizada por la administración de _____ a quien se le asigne dicha tarea. De igual manera, la persona designada se encargará de corroborar que la cantidad de dinero recibida coincide con la cantidad establecida en el cuadro final del día y firmará la hoja que se le asigne, certificando así haber recibido el dinero y que dicha cantidad consta en la hoja de cuadro.

5.11 La Recepcionista y/o Secretaria controlará el registro de los pacientes y se asegurará que el mismo se realice de manera organizada. Los pacientes de _____ deberán ser atendidos según el turno que les corresponda.

5.12 La Recepcionista y/o Secretaria seguirá las instrucciones del médico sobre el cuidado y atención que se le proveerá al paciente. Además, la Recepcionista y/o Secretaria Médica se encargará de programar las citas de los pacientes ya sean citas de seguimiento o tratamiento.

5.13 La Recepcionista y/o Secretaria se encargará de mantener en el expediente clínico del paciente, copia de los documentos que le sean entregado al paciente por el médico o viceversa. Estos documentos son: copia de las recetas de medicamentos, órdenes de laboratorios, referidos para estudios, entre otros.

5.14 La Recepcionista y/o Secretaria coordinará las citas de seguimiento o el día de tratamiento de cada paciente según lo haya determinado el médico. A su vez, anotará dicha información en el registro de citas médicas que se encuentra en el sistema de facturación.

5.15 La Recepcionista y/o Secretaria deberá asegurarse que todo paciente o su representante hayan entendido las instrucciones dadas por el médico, antes de éstos retirarse de las oficinas de _____.

5.16 La Recepcionista y/o Secretaria será responsable de orientar al paciente o a su representante sobre la necesidad de traer consigo los referidos realizados por su médico primario a su cita de seguimiento o día de tratamiento.

5.17 La Recepcionista y/o Secretaria preparará y organizará los expedientes clínicos de los pacientes que recibirán tratamiento en las facilidades de _____ al día siguiente de su visita de evaluación. Una vez la Recepcionista y/o Secretaria haya terminado de organizar dichos expedientes se los entregará a la enfermera encargada de asistir al paciente para que ésta revise la documentación y se asegure que todos los documentos necesarios (medicamentos, materiales, etc.) estén disponible, al momento de proveerle el servicio y/o tratamiento al paciente.

B. Personal de Enfermería

18. El personal de Enfermería se encargará de tomarle los vitales a los pacientes que acuden a las oficinas de _____ a recibir el servicio y/o tratamiento indicado por el médico.

18.1. En los casos que sea necesario, la Recepcionista y/o Secretaria podrá a asistir al personal de enfermería a tomarle los vitales a los pacientes antes de éstos ser atendidos por el médico encargado de _____ o pasen a recibir el tratamiento correspondiente.

- 18.2. Los resultados de los vitales de cada paciente deberán ser registrados en las hojas de progreso correspondiente.
- 18.3. En los casos de visita inicial o de seguimiento, la Recepcionista y/o Secretaria deberá cumplir con lo dispuesto en el **Anejo C y D**. Con respecto a la hoja de enfermería, la Recepcionista y/o Secretaria deberá dejarse llevar por lo dispuesto **Anejo E**. Además, la Recepcionista y/o Secretaria, deberá cumplimentar en la hoja de progreso, así como también, en la de enfermería la siguiente información: nombre y apellidos del paciente y número de récord. Esta información deberá incluirse en el expediente clínico del paciente antes de ser atendido por el médico o de ser trasladado al área de tratamiento.
19. El Personal de Enfermería revisará los expedientes que le sean entregado por la Recepcionista y/o Secretaria. Además, el Personal de Enfermería corroborará que las autorizaciones otorgadas por el plan médico del paciente, coincidan con los servicios y/o tratamientos a ser provistos por _____. Dicho personal deberá asegurarse que, al momento de proveérsele los servicios y/o tratamientos al paciente, el expediente clínico del paciente contenga toda la documentación necesaria como, por ejemplo, referidos, informe de enfermería, medicamentos, entre otras. El Personal de Enfermería deberá asegurarse que, en la autorización emitida por el plan médico del paciente, conste la cantidad de unidad o unidades del medicamento a ser provisto al paciente el día o días prescritos por el médico. Es importante que el Personal de Enfermería se asegure que los medicamentos a suministrarse a los pacientes no hayan pasado su fecha de expiración.
- 19.1. El Personal de Enfermería se encargará de evaluar la orden médica provista por el médico, la cual debe constar en el expediente clínico del paciente. A su vez, se asegurará que toda documentación esté debidamente organizada al momento de proveérsele el servicio y/o tratamiento correspondiente al paciente, incluyendo los medicamentos a suministrarse.
20. El Personal de Enfermería revisará la elegibilidad de todo paciente que acuda a las oficinas de _____, antes de proveerle al paciente el servicio y/o tratamiento asignado por el médico correspondiente en la visita de evaluación del paciente.
21. El Personal de Enfermería deberá completar en su totalidad el informe de enfermería al momento de proveérsele el tratamiento al paciente. Este informe deberá ser documentado de manera lógica durante el tratamiento del paciente. El informe de enfermería deberá incluir lo siguiente: número de

récord, información del paciente, firmas, vitales, el número de horas del tratamiento, la cantidad de dosis o vías, los renglones completadas con un “*checkmark*” (✓) de acuerdo al tratamiento, así como también, cualquier otra situación que haya surgido durante el proceso. El Personal de Enfermería no podrá hacer tachones, marcas y/o alteraciones en dicho informe.

22. El Personal de Enfermería será responsable de cumplimentar y custodiar el informe de enfermería durante el tratamiento del paciente. El informe de enfermería deberá estar bien documentado, especificar en detalle y de manera legible, el tratamiento que se le provea al paciente. El Personal de Enfermería deberá estar junto al paciente durante todo el servicio y/o tratamiento. Será responsabilidad del Personal de Enfermería presentarle al médico a cargo, el caso del paciente para que dicho médico, evalúe el caso y le provea al personal las instrucciones pertinentes.
23. El Personal de Enfermería informará en el libro de reportes, el tratamiento provisto al paciente y los medicamentos que le fueron suministrados ya sea por medio de una farmacia especializada o por la oficina de _____. El informe de enfermería deberá incluir el Código Nacional (NDC) del medicamento o medicamentos que hayan sido utilizados durante el tratamiento del paciente.
24. El Personal de Enfermería se asegurará que el informe de enfermería y todo documento pertinente utilizado en el tratamiento del paciente, conste en el expediente clínico de dicho paciente.
25. El Personal de Enfermería, diariamente, enviará por correo electrónico al área de facturación, reconciliación y a la compañía de monitoreo, la información que se detalla en esta sección. La información a enviarse mediante correo electrónico por el personal de enfermería, al área de facturación, reconciliación y compañía de monitoreo es:
 - 5.25.1 Copia de la tarjeta del plan(es) médico(s) del paciente
 - 5.25.2 Copia de las autorizaciones y referidos debidamente verificados
 - 5.25.3 Copia de la orden médica, hojas de progreso
 - 5.25.4 Copia del informe de enfermería debidamente completado y firmado
 - 5.25.5 Copia del informe diario donde se documenta si los medicamentos provistos para el tratamiento fueron de una farmacia especializada o por la oficina

5.25.6 Copia de la hoja de asistencia diaria (registro de pacientes)

5.25.7 Evidencia de la revisión de la elegibilidad del paciente

5.26 El personal de enfermería, una vez haya finalizado sus labores en la atención directa del paciente, deberá asistir al personal administrativo en todos los procesos que se realicen en las oficinas de _____.

La información antes mencionada se enviará con el fin de evaluar y/o monitorear las facturas a ser sometidas a los planes médicos por los servicios provistos a los pacientes de _____.

B. Personal Médico

5.27 El Personal Médico se encargará de evaluar los casos referidos por la Recepcionista y/o Secretaria y determinar el tratamiento correspondiente.

5.28 El Personal Médico encargado de atender al paciente en su visita inicial o durante su tratamiento de quimioterapia e hidratación, documentará en la hoja de progreso el plan de tratamiento que deberá seguir el paciente, (Véase **Anejo C**). En los casos de visitas de seguimientos, el Personal Médico se encargará de documentar en la hoja de progreso correspondiente, los servicios y/o tratamientos que se le provean al paciente, (Véase **Anejo D**). En los casos de tratamiento para quimioterapia, el médico documentará en la orden médica diseñada para dichos tratamientos, el proceso a seguir (Véase **Anejo G**). Además, dicho personal cumplimentará las hojas de progreso en su totalidad e incluirá los diagnósticos realizados por el médico a cargo, así como también, aquellos que se requieren en los servicios de hidratación. Será responsabilidad del Personal Médico documentar el proceso llevado a cabo durante la evaluación y manejo del paciente.

5.29 El Personal Médico junto a las enfermeras de _____, evaluarán el informe de enfermería y corroborarán que el tratamiento y/o servicio a proveérsele al paciente sea el asignado por el médico. El Personal Médico documentará en el informe de enfermería, de manera detallada, cualquier situación relevante o cambio que surja en el tratamiento del paciente. Además, el personal de enfermería deberá firmar el documento en conjunto con el médico que supervisó el proceso. Todo cambio de dosis y/o frecuencia de un medicamento, que establezca el médico en el tratamiento del paciente, deberá ser justificado y documentado en el informe.

5.30 El Personal Médico informará al Personal de Enfermería y/o Secretaria, si el paciente deberá ser citado para una visita de seguimiento con el médico. Además, entregará a Personal de Enfermería y/o Secretaria las órdenes de estudios o laboratorios que le haya ordenado al paciente realizarse para su próxima cita.

5.31 El Personal Médico que tenga a su cargo el cuidado, supervisión y tratamiento de un paciente deberá documentar en su hoja del progreso, el servicio o tratamiento que se le provee al paciente y que dicho personal supervisa. Toda documentación en la hoja de progreso del paciente deberá realizarse de forma específica, detallada y legible. El Personal Médico será responsable de documentar en la hoja de progreso del paciente su condición o condiciones, diagnóstico, intervención o cualquier otra información relevante en su tratamiento.

6 DEFINICIONES

6.1 *Código J (J codes)*: Estos son los *Códigos HCPCS*, los cuales se utilizan para medicamentos administrados distinto a como se administran los medicamentos orales.

6.2 *Expediente Clínico*: Es el expediente médico legal en el cual se archiva la información personal del paciente, los documentos sobre su condición o condiciones, así como también, la información de los servicios provisto al paciente.

6.3 *Manual del Empleado*: Es el manual que dispone las normas y políticas establecidas por una empresa a sus empleados.

6.4 *Plan Médico o Plan*: Es la aseguradora o pagador que estará cubriendo financieramente parte de los servicios ofrecidos al paciente beneficiario de dicho plan.

6.5 *Registro de pacientes*: Es el registro de los pacientes que asisten a las citas médicas programadas para recibir un servicio y/o tratamiento.

6.6 *Hojas de progreso*: Formulario en el cual el médico a cargo documenta el proceso seguido con el paciente durante su visita inicial, de seguimiento o tratamiento.

6.7 *Hoja de enfermería*: Formulario cumplimentado por el médico y la enfermera a cargo, en el cual se detalla el proceso del tratamiento provisto al paciente.

6.8 *Depósitos*: Se refiere al dinero cobrado al paciente en concepto de deducibles y/o copagos.

6.9 *Elegibilidad del paciente*: Un paciente elegible es aquel que aparece activo en su plan de médico o bajo el sistema del pagador correspondiente, al momento de recibir su servicio y/o tratamiento en _____. Los planes médicos o pagadores son los responsables de cubrir los costos de los servicios provistos al paciente conforme a sus cubiertas.

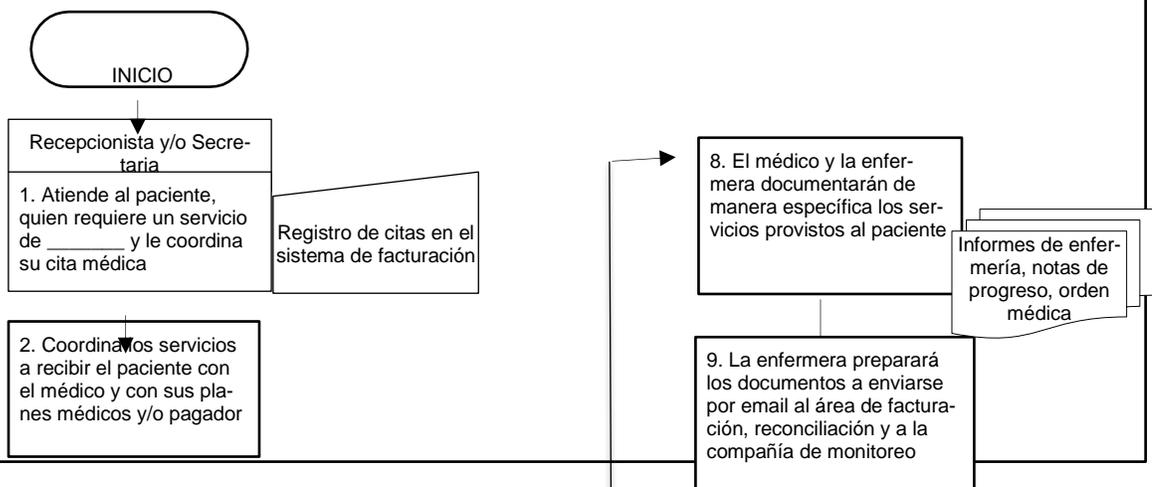
6.10 *Orden Médica*: Es la instrucción impartida por el médico donde establece el tratamiento que deberá recibir el paciente.

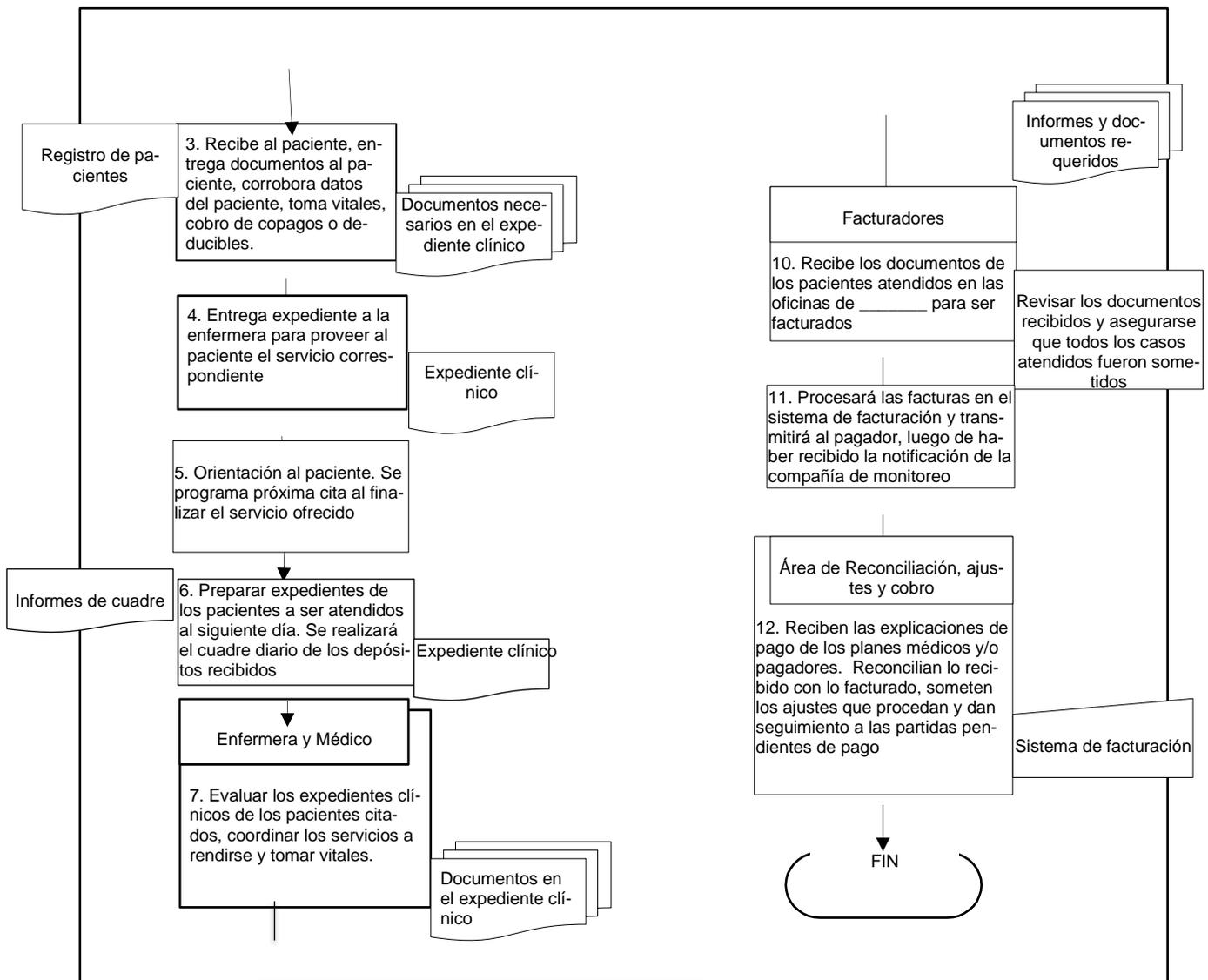
6.11 *National Drug Code (NDC)*: Es un número único, de diez (10) dígitos, el cual identifica los medicamentos en los Estados Unidos.

7. METODO DE TRABAJO

Este diagrama presenta de forma general las actividades para el procedimiento del manejo y documentación del expediente clínico hasta la facturación, reconciliación y cobro de un servicio rendido.

7.1 DIAGRAMAS DE FLUJO





7.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Responsable	Paso	Actividad	Documento de Trabajo
Recepcionista y/o Secretaria	1.	Atiende al paciente quien requiere un servicio de _____ y le coordina su cita médica	Registro de pacientes y llamadas atendidas
	1.1	Corrobora con el paciente los servicios que requiere.	

	1.2	Solicita al paciente toda documentación clínica, referidos, plan médico (revisar elegibilidad del paciente) y otra información que sea necesaria.	
	1.3	Presenta al médico la documentación entregada del paciente para determinar la prioridad del caso de acuerdo a la necesidad médica.	Expediente clínico del paciente
	1.4	De ser paciente nuevo, deberá coordinar la cita con el paciente.	
	1.5	De ser un paciente en tratamiento, se asegurará que todo esté listo para recibir dicho tratamiento.	Registro de citas médicas de los pacientes en el sistema de facturación
	1.6	Crea el expediente clínico de todo paciente nuevo y actualiza los pacientes de seguimiento	
	1.7	Semanalmente confirmará el día antes las citas con los pacientes.	
Recepcionista y/o Secretaria	2.	Coordina los servicios a recibir el paciente con el médico y con sus planes médicos y/o pagadores.	Documentar gestiones en el expediente clínico
	2.1	Verifica la elegibilidad del paciente en su plan médico.	

Recepcionista y/o Secretaria	2.2	Solicitará las autorizaciones necesarias al plan médico (tratamiento, medicamentos, entre otras), según lo requiera su tratamiento.	Hoja de solicitud de autorización a planes médicos
	2.3	Se asegurará con el plan médico y/o pagadores de los deducibles y copagos que le correspondan al paciente	
	2.4	Informará al paciente el estatus (autorizaciones, referidos, entre otras) de la coordinación de los servicios y/o tratamientos a recibirse.	
	3.	Recibe al paciente, entrega los documentos a ser cumplimentados, corrobora datos del paciente, toma vitales y cobro de copagos y/o deducibles	Lista de registro de pacientes
	3.1	Prepara el registro de pacientes y se asegura que todo paciente haya sido registrado en el mismo.	Documentos a cumplimentar el paciente
	3.2	El paciente que llega a la oficina de _____ se registrará y se le entregarán los documentos requeridos a ser cumplimentados.	

Recepcionista y/o Secretaria	3.3	Atiende y llama al paciente según el orden del registro para revisar su información demográfica, corrobora la elegibilidad, toma sus vitales y cobra los copagos y/o deducibles.	Sistema de facturación – información demográfica del paciente, elegibilidad, registro copagos y/o deducibles recibidos.
	3.4	Archiva los documentos en el expediente clínico.	
	4.	Entrega el expediente clínico a la enfermera para que el paciente sea llamado y atendido para recibir el servicio correspondiente.	Expediente clínico del paciente
4.1	Se asegurará que toda la documentación clínica del paciente conste en el expediente (laboratorios, estudios, entre otras).		
4.2	Se asegurará que toda autorización para el servicio a ser provisto conste en el expediente.		
4.3	Se asegurará que las hojas de progreso del médico documentadas durante la visita inicial o de seguimiento consten en el expediente.		
4.4	Se asegurará que las hojas de enfermería consten en el expediente.		

	5.	Orientación al paciente. Se programa próxima cita al finalizar el servicio ofrecido	Expediente clínico del paciente
Recepcionista y/o Secretaria	5.1	Recibirá al paciente con su expediente clínico para proveerle la orientación correspondiente.	
	5.2	Se asegurará que el paciente haya entendido todas las instrucciones provistas por el médico y/o la enfermera.	
	5.3	Obtendrá copia de todos los documentos (recetas, órdenes de estudios y/o laboratorios, entre otros) entregados al paciente	Registro de citas sistema de facturación
	5.4	Coordinará o verificará la próxima cita del paciente ya sea de seguimiento y/o para recibir tratamiento.	
	6.	Preparar expedientes de los pacientes a ser atendidos el siguiente día. Se realizará el cuadro diario de los depósitos recibidos	
	6.1	Preparará y se asegurará que los expedientes de los pacientes a atenderse el próximo día, estén listos para ser revisados por la enfermera.	Expediente clínico pacientes

	6.2	Al finalizar el día, realizará el cuadro de los depósitos recibidos de acuerdo al proceso establecido.	Hoja de cuadro depósitos
Médico y Enfermera	7.	Evaluar los expedientes clínicos de los pacientes citados, coordinar los servicios a rendirse y tomar vitales.	Expediente clínico del paciente
	7.1	Revisará los expedientes clínicos entregados por la recepcionista y/o secretaria médica	
	7.2	La enfermera verificará la orden médica para asegurarse que todo esté listo y disponible.	
	7.3	La enfermera revisará la elegibilidad del paciente.	
	8.	El médico y la enfermera documentarán de manera específica los servicios provistos al paciente	Documentar gestiones en el expediente
	8.1	La enfermera llamará al paciente que se encuentra en la sala de espera para recibir el servicio correspondiente.	
	8.2	La enfermera completará el informe de enfermería en todas sus partes y según se vaya realizando el tratamiento.	

Médico y Enfermera	8.3	El médico quien atienda al paciente en su visita inicial, de seguimiento o durante el proceso de recibir el tratamiento, documentará detalladamente en las hojas de progreso los servicios ofrecidos y la condición clínica del paciente.	Informe de enfermería y documentos soporte, si aplica Hojas de progreso, según el servicio rendido
	8.4	El médico y la enfermera evaluarán el informe de enfermería, para asegurarse que esté documentado todo el proceso de tratamiento del paciente. Ambos firmarán dicho documento.	
	8.5	El médico y/o la enfermera orientarán al paciente luego de haber finalizado el tratamiento. Coordinará con el personal de recepción y/o secretaria, los próximos servicios a ser recibidos por el paciente.	
	8.6	La enfermera preparará todos los documentos requeridos y los enviará a los facturadores, a la compañía de monitoreo y al personal de reconciliación, ajustes y cobro para el proceso correspondiente.	Documentos e informes requeridos para que se facturen los servicios
Médico y Enfermera	9.	La enfermera prepara los documentos identificados en el procedimiento sobre el manejo del expediente clínico para envío vía email al área de facturación, reconciliación y compañía de monitoreo	

Facturadoras	9.1	Escanea los documentos que fueron identificados en el inciso 5.25 del procedimiento sobre el manejo y documentación del expediente clínico.	Listado de documentos en el manual de procedimientos del manejo y documentación del expediente clínico
	9.2	Envía mediante correo electrónico al área de facturación, de reconciliación y a la compañía de monitoreo, los documentos para el debido proceso de facturación.	
	10.	Recibe los documentos en las oficinas de _____ de los pacientes atendidos para que sean facturados.	Documentos e informes de casos atendidos
	10.1	Se asegurará que todos los casos atendidos y la debida documentación de los servicios provistos hayan sido recibidos.	
	10.2	Dará seguimiento a las oficinas de _____ sobre la documentación que no haya recibida y sea necesaria para facturar el servicio.	
Facturadoras	11.	Procesará las facturas en el sistema de facturación y las transmitirá al pagador, luego de haber recibido la notificación de la compañía de monitoreo	Hojas de progreso, informes de enfermería

	11.1	Codifica los servicios de acuerdo a lo establecido en la documentación clínica recibida y en las reglas aplicables.	
	11.2	Registra las facturas en el sistema de facturación y se asegura que hayan sido procesadas correctamente.	
Reconciliación, Ajustes y Cobros	12.	Reciben las explicaciones de pago de los planes médicos y/o pagadores. Reconcilian lo recibido con lo facturado, someten los ajustes que procedan y dan seguimiento a las partidas pendientes de pago	
	12.1	El personal obtendrá las explicaciones de pago de los planes médicos y otros pagadores para el proceso de reconciliación.	
Reconciliación, Ajustes y Cobros	12.2	Identifican y evalúan las diferencias con los pagos recibidos y prepararán los ajustes correspondientes.	
	12.3	Se encargará de dar seguimiento a las facturas pendientes de pago a los planes médicos y a otros pagadores.	

	12.4	Informará a la compañía de monitoreo cualquier situación que tenga con los planes médicos y otros pagadores para que sea tratada personalmente con éstos.	
--	------	---	--

8. ANEXOS

Anexo	Nombre	
A	Registro de Pacientes	
B	Documentos entregados a pacientes visita/tratamiento inicial o seguimiento	
C	Hoja de progreso – visita inicial	
D	Hoja de progreso – visita de seguimiento	
E	Hoja de enfermería	
F	Hoja de cuadro de los depósitos	
G	Orden Médica de _____	

