

# UNIDAD 3: Administración de la Oficina Médica

## OBJETIVO:

**ADQUIRIR CONOCIMIENTOS Y TÉCNICAS PARA LA ORGANIZACIÓN EFICIENTE DE LA OFICINA MÉDICA, INCLUYENDO LA GESTIÓN DE CITAS Y LA DOCUMENTACIÓN MÉDICA.**

## MODULOS:

**3.1: GESTIÓN DE CITAS Y AGENDAS MÉDICAS**

**3.2: Organización de la documentación médica**

**3.3: Manejo de equipos y suministros médicos**



## 3.1 GESTIÓN DE CITAS Y AGENDAS MÉDICAS

**LA GESTIÓN DE CITAS Y AGENDAS MÉDICAS ES UNA TAREA FUNDAMENTAL PARA EL SECRETARIO MÉDICO, YA QUE IMPLICA ORGANIZAR Y PROGRAMAR EFICIENTEMENTE LAS CITAS DE LOS PACIENTES, ASEGURANDO UN FLUJO DE TRABAJO ORDENADO Y UNA ATENCIÓN OPORTUNA. ALGUNAS TÉCNICAS Y CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN ESTA ÁREA INCLUYEN:**



## **REGISTRO Y PROGRAMACIÓN DE CITAS:**

**MANTENER UN SISTEMA DE REGISTRO DE CITAS PRECISO Y ACTUALIZADO, YA SEA EN FORMATO FÍSICO O UTILIZANDO SOFTWARE ESPECIALIZADO. REGISTRAR LA INFORMACIÓN COMPLETA DEL PACIENTE, INCLUYENDO NOMBRE, NÚMERO DE CONTACTO, MOTIVO DE LA CITA Y PREFERENCIAS DE HORARIO.**

## **CONFIRMACIÓN DE CITAS:**

**REALIZAR RECORDATORIOS DE CITAS A TRAVÉS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS, MENSAJES DE TEXTO O CORREOS ELECTRÓNICOS PARA ASEGURARSE DE QUE LOS PACIENTES ESTÉN INFORMADOS Y PUEDAN CONFIRMAR SU ASISTENCIA.**



## **MANEJO DE HORARIOS:**

**ORGANIZAR LAS CITAS DE MANERA EFICIENTE, TENIENDO EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD Y LOS TIEMPOS ESTIMADOS DE ATENCIÓN. EVITAR PROGRAMAR CITAS DEMASIADO CERCANAS EN EL TIEMPO PARA EVITAR RETRASOS Y OFRECER UN TIEMPO ADECUADO PARA CADA PACIENTE.**

## **GESTIÓN DE CANCELACIONES Y REPROGRAMACIONES:**

**MANEJAR LAS CANCELACIONES Y REPROGRAMACIONES DE CITAS DE MANERA EFECTIVA, REORGANIZANDO EL HORARIO Y OFRECIENDO OPCIONES ALTERNATIVAS A LOS PACIENTES QUE NECESITEN CAMBIAR SU CITA.**



## **PRIORIZACIÓN DE CITAS:**

**IDENTIFICAR Y PRIORIZAR LAS CITAS DE ACUERDO A LA URGENCIA Y NECESIDAD MÉDICA. ASEGURARSE DE QUE LOS PACIENTES QUE REQUIEREN ATENCIÓN INMEDIATA SEAN PROGRAMADOS DE MANERA PRIORITARIA.**

## **COMUNICACIÓN CLARA Y EMPÁTICA:**

**AL INTERACTUAR CON LOS PACIENTES DURANTE LA GESTIÓN DE CITAS, MANTENER UNA COMUNICACIÓN CLARA, CORDIAL Y EMPÁTICA. BRINDAR INFORMACIÓN PRECISA SOBRE LA CITA, TIEMPO DE ESPERA Y CUALQUIER INSTRUCCIÓN O PREPARACIÓN NECESARIA.**



## **USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS:**

**UTILIZAR SOFTWARE DE GESTIÓN DE CITAS Y AGENDAS MÉDICAS PARA FACILITAR EL PROCESO Y MANTENER UN REGISTRO ORDENADO. ESTAS HERRAMIENTAS PERMITEN PROGRAMAR CITAS, ENVIAR RECORDATORIOS AUTOMÁTICOS Y REALIZAR UN SEGUIMIENTO EFICIENTE.**

## **FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD:**

**SER FLEXIBLE Y ESTAR PREPARADO PARA AJUSTAR LA AGENDA EN CASO DE IMPREVISTOS O EMERGENCIAS MÉDICAS. TENER LA CAPACIDAD DE REORGANIZAR CITAS SEGÚN SEA NECESARIO PARA GARANTIZAR UNA ATENCIÓN ADECUADA.**

**Una gestión efectiva de citas y agendas médicas contribuye a optimizar la atención al paciente, reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia en el funcionamiento de la clínica u hospital. Es fundamental para garantizar una atención de calidad y satisfacción tanto para los pacientes como para los profesionales de la salud.**



## **3.2 ORGANIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN MÉDICA**

**LA ORGANIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN MÉDICA ES UNA TAREA ESENCIAL PARA EL SECRETARIO MÉDICO, YA QUE IMPLICA MANTENER UN SISTEMA EFICIENTE DE REGISTRO, ALMACENAMIENTO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN MÉDICA DE LOS PACIENTES. ALGUNOS ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR EN LA ORGANIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN MÉDICA SON:**



## **CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN:**

**ESTABLECER UN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS MÉDICOS, DE MANERA QUE SEA FÁCIL IDENTIFICAR Y LOCALIZAR LA INFORMACIÓN NECESARIA. PUEDE INCLUIR CATEGORÍAS COMO HISTORIAS CLÍNICAS, INFORMES DE LABORATORIO, INFORMES DE DIAGNÓSTICO, IMÁGENES MÉDICAS, ENTRE OTROS.**

## **ARCHIVO FÍSICO O DIGITAL:**

**DETERMINAR SI LA DOCUMENTACIÓN MÉDICA SE MANTENDRÁ EN FORMATO FÍSICO O SI SE IMPLEMENTARÁ UN SISTEMA DE ARCHIVO DIGITAL. EN EL CASO DE UN ARCHIVO FÍSICO, ASEGURARSE DE CONTAR CON ESPACIO ADECUADO Y SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO SEGUROS. EN EL CASO DE UN ARCHIVO DIGITAL, UTILIZAR SOFTWARE O SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA FACILITAR LA ORGANIZACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.**



## **ORDEN CRONOLÓGICO Y NUMÉRICO:**

**MANTENER LOS DOCUMENTOS ORGANIZADOS DE MANERA CRONOLÓGICA Y/O NUMÉRICA PARA FACILITAR LA BÚSQUEDA Y SEGUIMIENTO DE LA EVOLUCIÓN MÉDICA DE LOS PACIENTES. UTILIZAR FECHAS O NÚMEROS DE REFERENCIA PARA IDENTIFICAR Y ORDENAR LOS DOCUMENTOS DE MANERA ADECUADA.**

## **ETIQUETADO Y ROTULADO:**

**ETIQUETAR Y ROTULAR CADA DOCUMENTO CON INFORMACIÓN RELEVANTE, COMO EL NOMBRE DEL PACIENTE, FECHA, TIPO DE DOCUMENTO Y CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN IDENTIFICATIVA NECESARIA. ESTO FACILITARÁ LA RÁPIDA IDENTIFICACIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN CUANDO SEA NECESARIO.**



## **ACCESO SEGURO Y CONFIDENCIALIDAD:**

**GARANTIZAR LA SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN MÉDICA, SIGUIENDO LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS EN MATERIA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS. LIMITAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN SOLO A PERSONAL AUTORIZADO Y ASEGURARSE DE CONTAR CON MEDIDAS DE SEGURIDAD ADECUADAS PARA PREVENIR LA PÉRDIDA, ALTERACIÓN O ACCESO NO AUTORIZADO A LOS REGISTROS MÉDICOS.**

## **ACTUALIZACIÓN Y ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS:**

**MANTENER LA DOCUMENTACIÓN MÉDICA ACTUALIZADA, ELIMINANDO AQUELLOS DOCUMENTOS QUE YA NO SEAN RELEVANTES O NECESARIOS SEGÚN LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS. ESTO AYUDARÁ A MANTENER UN ARCHIVO ORDENADO Y EVITAR LA ACUMULACIÓN DE DOCUMENTOS INNECESARIOS.**



## **DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS FÍSICOS:**

**SI SE OPTA POR UN SISTEMA DE ARCHIVO DIGITAL, REALIZAR LA DIGITALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS DE MANERA ADECUADA Y ASEGURARSE DE CONTAR CON COPIAS DE RESPALDO PARA EVITAR LA PÉRDIDA DE INFORMACIÓN. UTILIZAR SOFTWARE O HERRAMIENTAS DE ESCANEADO QUE PERMITAN UNA DIGITALIZACIÓN DE CALIDAD Y FÁCIL ACCESO A LOS DOCUMENTOS DIGITALIZADOS.**

**UNA ADECUADA ORGANIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN MÉDICA FACILITA LA BÚSQUEDA Y RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN NECESARIA, MEJORA LA EFICIENCIA EN EL MANEJO DE LOS REGISTROS MÉDICOS Y CONTRIBUYE A UNA ATENCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD PARA LOS PACIENTES. ES IMPORTANTE SEGUIR LAS NORMATIVAS Y REGULACIONES VIGENTES EN MATERIA DE MANEJO DE INFORMACIÓN MÉDICA Y RESPETAR LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS DE LOS PACIENTES.**



## **3.3 MANEJO DE EQUIPOS Y SUMINISTROS MÉDICOS**

**El manejo de equipos y suministros médicos es una responsabilidad importante del secretario médico, ya que implica asegurarse de que los equipos estén en buen estado de funcionamiento y que los suministros necesarios estén disponibles cuando se requieran. Algunos aspectos a considerar en el manejo de equipos y suministros médicos son:**



## **INVENTARIO Y CONTROL:**

**Realizar un inventario de los equipos y suministros médicos disponibles en la clínica u oficina médica. Mantener un registro actualizado de los equipos, fechas de adquisición, mantenimiento y reemplazo, así como de los suministros existentes y su fecha de vencimiento.**

## **MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN:**

**Asegurarse de que los equipos médicos estén debidamente mantenidos y calibrados. Programar revisiones periódicas y seguimiento de los equipos, siguiendo las recomendaciones del fabricante y las regulaciones vigentes. Coordinar el mantenimiento con proveedores especializados cuando sea necesario.**



## **REPOSICIÓN DE SUMINISTROS:**

Supervisar el nivel de existencias de suministros médicos y coordinar su reposición de acuerdo con las necesidades y demandas. Mantener una lista actualizada de los proveedores de suministros y establecer mecanismos para solicitar y recibir los pedidos en tiempo y forma.

## **ALMACENAMIENTO ADECUADO:**

Asegurarse de que los equipos y suministros médicos se almacenen correctamente para preservar su integridad y funcionalidad. Esto incluye el uso de áreas de almacenamiento limpias, secas y seguras, así como el seguimiento de las condiciones específicas de almacenamiento para ciertos equipos o suministros que requieran condiciones especiales.



## **CAPACITACIÓN Y USO ADECUADO:**

**Proporcionar capacitación y orientación al personal sobre el uso adecuado de los equipos médicos y los protocolos para el manejo de suministros. Esto incluye instruir sobre las medidas de seguridad, limpieza y desinfección, así como sobre el uso correcto y seguro de los equipos.**

## **ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA:**

**Mantenerse informado sobre los avances tecnológicos y las nuevas tendencias en equipos y suministros médicos. Evaluar la viabilidad y beneficios de la adquisición de nuevos equipos o actualización de los existentes, considerando las necesidades y posibilidades económicas de la institución.**

