



MANUAL DE ENTREGA DE TURNO EN ADMISIÓN Y CAJA

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: Enero 2019	Clave: CEMA-MN-AD-ETAC-06
	Versión: 2.0	Página 1 de 12

1. Objetivo

Implementar un documento técnico-administrativo que describa el procedimiento que guie las acciones del personal de admisión con el propósito de realizar correctamente el enlace de turno con cada responsable de los diferentes turnos en dicha área (matutino, vespertino, nocturno).

1.1. Objetivos específicos

- Reportar un informe confiable sobre la ocupación de los servicios en la organización.
- Dar continuidad a los pacientes de urgencias y hospitalización.
- Verificar y contabilizar los fondos monetarios en cada entrega de turno.
- Recibir y resguardar el sobre de efectivo, hasta lograr su entrega al área de admisión para el envío de depósito.
- Informar los documentos que se encuentran bajo resguardo en el área de recepción y dar seguimiento a los mismos.
- Mantener el área de trabajo en óptimas condiciones (limpia y ordenada).
- Facilitar la continuidad en el cobro y recepción de pacientes para los servicios de la organización.

2. Alcance

El presente manual de entrega y recepción de turno recepcionista, incluye a todos los integrantes del equipo de recepción, que laboren en un rol administrativo en la organización y reciban pacientes para los diferentes servicios durante las 24 horas del día en su turno correspondiente.

3. Receptor del servicio

Usuarios de los diferentes perfiles que solicitan atención.

4. Responsable

Personal operativo del área de admisión

5. Áreas Involucradas

Personal de Admisión, administración y caja

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMISION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE ENTREGA DE TURNO EN ADMISIÓN Y CAJA

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: Enero 2019	Clave: CEMA-MN-AD-ETAC-06
	Versión: 2.0	Página 2 de 12

AREA	RESPONSABLE	FIRMA
Admisión	Admisión TM	
Admisión	Admisión TM 2	
Admisión	Admisión TV	
Admisión	Admisión TV 2	
Admisión	Guardia nocturna (A)	
Admisión	Guardia nocturna (B)	
Admisión	Guardia especial	
Administración	Gerente administrativo	

6. Actividades operativas del personal de admisión

- Atención y servicios a pacientes de diferentes perfiles.
- Registro de expedientes en Histoclin.
- Atención a llamadas.
- Aplicación y evaluación de paciente Triage.
- Agenda de pacientes que acudan a servicios médicos.
- Admisión de pacientes que ingresen a procedimientos hospitalarios y ambulatorios.
- Admisión y recepción a pacientes que ingresen a diferentes servicios.
- Agendar citas a los pacientes que soliciten atención en sus próximos servicios.
- Confirmación de citas a pacientes.
- Confirmación de citas con médicos especialistas.
- Recolección de firmas de pacientes que acuden a rehabilitación.
- Cobro a los pacientes a su ingreso de cada servicio.
- Venta de vasos de café.
- Aplicación de pagos.
- Facturación de estado de cuenta.
- Elaboración de reportes semanales (Visorias, Fundación, Filiales, Alumnos, FB, Empleados).
- Seguimiento y envío de documentación a aseguradores (Turno nocturno y guardia especial).
- Apoyo en enlaces de llamadas.
- Fusión de expedientes duplicados.
- Elaboración de corte de caja.
- Resguardo y entrega de efectivo.
- Mantenimiento preventivo diario a la máquina de café.
- Elaboración de facturas CXC.
- Apoyo al área de almacén (Turno nocturno y guardia especial).

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMISION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE ENTREGA DE TURNO EN ADMISIÓN Y CAJA

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: Enero 2019	Clave: CEMA-MN-AD-ETAC-06
	Versión: 2.0	Página 3 de 12

- Gestión de servicios de ambulancia.
- Gestión de servicios externos que requieran los pacientes hospitalizados.
- Apoyo para la gestión de servicios de transporte para paciente y familiares que egresen de algún servicio (servicio de radio taxi).
- Entrega de cortes de caja con ficha de depósito.
- Elaboración de corte diario de venta de café.
- Seguimiento en recepción de pacientes en sistema Histoclin.
- Seguimiento de alta de pacientes en hospitalización y urgencias.
- Cobro de cuentas de pacientes hospitalizados y que se encuentren en urgencias.
- Acompañamiento a pacientes y entrega al servicio solicitado dentro del establecimiento.

6.1 Actividades del turno matutino

- Atención y servicios a pacientes de diferentes perfiles.
- Registro de expedientes en Histoclin
- Atención a llamadas.
- Aplicación y evaluación de paciente Triage.
- Agenda de pacientes que acudan a servicios médicos.
- Admisión de pacientes que ingresen a procedimientos hospitalarios y ambulatorios.
- Admisión y recepción a pacientes que ingresen a diferentes servicios.
- Agendar citas a los pacientes que soliciten atención en sus próximos servicios.
- Confirmación de citas a pacientes.
- Recolección de firmas de pacientes que acuden a rehabilitación.
- Cobro a los pacientes a su ingreso de cada servicio.
- Venta de vasos de café.
- Apoyo en enlaces de llamadas.
- Elaboración de corte de caja.
- Resguardo y entrega de efectivo.
- Elaboración de facturas CXC.
- Gestión de servicios de ambulancia.
- Gestión de servicios externos que requieran los pacientes hospitalizados.
- Apoyo para la gestión de servicios de transporte para paciente y familiares que egresen de algún servicio (servicio de radio taxi).
- Entrega de cortes de caja con ficha de depósito.
- Elaboración de corte diario de venta de café.
- Seguimiento en recepción de pacientes en sistema Histoclin.
- Seguimiento de alta de pacientes en hospitalización y urgencias.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMISION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE ENTREGA DE TURNO EN ADMISIÓN Y CAJA

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: Enero 2019	Clave: CEMA-MN-AD-ETAC-06
	Versión: 2.0	Página 4 de 12

- Cobro de cuentas de pacientes hospitalizados y que se encuentren en urgencias.
- Acompañamiento a pacientes y entrega al servicio solicitado dentro del establecimiento.

6.2 Actividades de entrega de turno Vespertino

- Atención y servicios a pacientes de diferentes perfiles.
- Registro de expedientes en Histoclin.
- Atención a llamadas.
- Aplicación y evaluación de paciente Triage.
- Agenda de pacientes que acudan a servicios médicos.
- Admisión de pacientes que ingresen a procedimientos hospitalarios y ambulatorios.
- Admisión y recepción a pacientes que ingresen a diferentes servicios.
- Agendar citas a los pacientes que soliciten atención en sus próximos servicios.
- Confirmación de citas a pacientes.
- Recolección de firmas de pacientes que acuden a rehabilitación.
- Cobro a los pacientes a su ingreso de cada servicio.
- Venta de vasos de café.
- Apoyo en enlaces de llamadas.
- Elaboración de corte de caja.
- Resguardo y entrega de efectivo.
- Elaboración de facturas CXC.
- Gestión de servicios de ambulancia.
- Gestión de servicios externos que requieran los pacientes hospitalizados.
- Apoyo para la gestión de servicios de transporte para paciente y familiares que egresen de algún servicio (servicio de radio taxi).
- Entrega de cortes de caja con ficha de depósito.
- Elaboración de corte diario de venta de café.
- Seguimiento en recepción de pacientes en sistema Histoclin.
- Seguimiento de alta de pacientes en hospitalización y urgencias.
- Cobro de cuentas de pacientes hospitalizados y que se encuentren en urgencias.
- Acompañamiento a pacientes y entrega al servicio solicitado dentro del establecimiento.

6.3 Actividades de entrega de turno Vespertino

- Atención y servicios a pacientes de diferentes perfiles.
- Registro de expedientes en Histoclin.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMISION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE ENTREGA DE TURNO EN ADMISIÓN Y CAJA

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: Enero 2019	Clave: CEMA-MN-AD-ETAC-06
	Versión: 2.0	Página 5 de 12

- Atención a llamadas.
- Aplicación y evaluación de paciente Triage.
- Agenda de pacientes que acudan a servicios médicos.
- Admisión de pacientes que ingresen a procedimientos hospitalarios y ambulatorios.
- Admisión y recepción a pacientes que ingresen a diferentes servicios.
- Agendar citas a los pacientes que soliciten atención en sus próximos servicios.
- Confirmación de citas a pacientes.
- Recolección de firmas de pacientes que acuden a rehabilitación.
- Cobro a los pacientes a su ingreso de cada servicio.
- Venta de vasos de café.
- Apoyo en enlaces de llamadas.
- Elaboración de corte de caja.
- Resguardo y entrega de efectivo.
- Elaboración de facturas CXC.
- Gestión de servicios de ambulancia.
- Gestión de servicios externos que requieran los pacientes hospitalizados.
- Apoyo para la gestión de servicios de transporte para paciente y familiares que egresen de algún servicio (servicio de radio taxi).
- Entrega de cortes de caja con ficha de depósito.
- Elaboración de corte diario de venta de café.
- Seguimiento en recepción de pacientes en sistema Histoclin.
- Seguimiento de alta de pacientes en hospitalización y urgencias.
- Cobro de cuentas de pacientes hospitalizados y que se encuentren en urgencias.
- Acompañamiento a pacientes y entrega al servicio solicitado dentro del establecimiento.

6.4 Actividades del turno nocturno y guardia especial

- Atención y servicios a pacientes de diferentes perfiles.
- Registro de expedientes en Histoclin.
- Atención a llamadas.
- Aplicación y evaluación de paciente Triage.
- Agenda de pacientes que acudan a servicios médicos.
- Admisión de pacientes que ingresen a procedimientos hospitalarios y ambulatorios.
- Admisión y recepción a pacientes que ingresen a diferentes servicios.
- Agendar citas a los pacientes que soliciten atención en sus próximos servicios.
- Confirmación de citas a pacientes.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMISION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE ENTREGA DE TURNO EN ADMISIÓN Y CAJA

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: Enero 2019	Clave: CEMA-MN-AD-ETAC-06
	Versión: 2.0	Página 6 de 12

- Confirmación de citas con médicos especialistas.
- Recolección de firmas de pacientes que acuden a rehabilitación.
- Cobro a los pacientes a su ingreso de cada servicio.
- Venta de vasos de café.
- Aplicación de pagos.
- Facturación de estado de cuenta.
- Elaboración de reportes semanales (Visorias, Fundación, Filiales, Alumnos, FB, Empleados).
- Seguimiento y envío de documentación a aseguradores (Turno nocturno y guardia especial).
- Apoyo en enlaces de llamadas.
- Fusión de expedientes duplicados.
- Elaboración de corte de caja.
- Resguardo y entrega de efectivo.
- Mantenimiento preventivo diario a la máquina de café.
- Elaboración de facturas CXC.
- Apoyo al área de almacén (Turno nocturno y guardia especial).
- Gestión de servicios de ambulancia.
- Gestión de servicios externos que requieran los pacientes hospitalizados.
- Apoyo para la gestión de servicios de transporte para paciente y familiares que egresen de algún servicio (servicio de radio taxi).
- Entrega de cortes de caja con ficha de depósito.
- Elaboración de corte diario de venta de café.
- Seguimiento en recepción de pacientes en sistema Histoclin.
- Seguimiento de alta de pacientes en hospitalización y urgencias.
- Cobro de cuentas de pacientes hospitalizados y que se encuentren en urgencias.
- Acompañamiento a pacientes y entrega al servicio solicitado dentro del establecimiento.
- Preparación de documentación para expediente de los ingresos programados para el día siguiente.

7. Frecuencia y continuidad del proceso de entrega de turno

Se deberá entregar el turno entre el personal de admisión que concluye con su horario laboral y el personal que se quedará a cargo durante el siguiente turno, (Turno vespertino, nocturno o guardia especial).

8. Protocolo para entrega de turno

- Conteo de fondo fijo: \$950.00

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMISION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE ENTREGA DE TURNO EN ADMISIÓN Y CAJA

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: Enero 2019	Clave: CEMA-MN-AD-ETAC-06
	Versión: 2.0	Página 7 de 12

- Contero de fondo de rehabilitación: \$1000.00
- Contero de fondo de café: \$100.00
- Conteo y validación de sobres cerrados en turnos anteriores estos deberán estar anotados en el libro de entrega de efectivo foliado, con nombre, numero de facturas y fecha al día, especificando la cantidad con número y letra a entregar y firma de quien entrego el efectivo y quien recibió, quien será la persona que conto y valido que la cantidad en el sobre esta completa y es la correcta.
- Conteo de efectivo en sobres abiertos: todos los sobres deberán estar anotados en el libro foliado de entrega de efectivo con fecha y numero de facturas y fecha al día, especificando la cantidad con número y letra a entregar y firma de quien entrego el efectivo y quien recibió, quien será la persona que conto y valido que la cantidad en el sobre esta completa y es la correcta.
- Conteo de vasos grandes y chicos.
- Validación en sistema y en libro de entrega de turno, el número de pacientes hospitalizados.
- Verificación en sistema y en libro de entrega de turno, los nombres y el total de los pacientes en urgencias.
- Validación en sistema y libro de entrega de turno, los nombres y total de pacientes en el área de medicina continúa.
- Verificación en sistema y en libro de entrega de turno los nombres y el total de los pacientes del área de Terapia Física.
- Validación en sistema y en libro de entrega de turno, nombre y listado de pacientes que acudan a servicios de especialidad.
- Recepción de las CXC, verificando que el estén anotadas y firmadas en el libro de entrega de cuentas por cobrar.
- Recepción de documentación general (esta documentación puede ser para resguardo, para entrega a los pacientes, informativa, etc.)
- Lectura y validación de anotaciones en el libro de entrega de turno, con la fecha y hora actual y con los pendientes a seguir durante el próximo turno, así mismo si un pendiente del tuno anterior ya se

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMISION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE ENTREGA DE TURNO EN ADMISIÓN Y CAJA

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: Enero 2019	Clave: CEMA-MN-AD-ETAC-06
	Versión: 2.0	Página 8 de 12

concluyó será necesario especificar qué solución se le dio.

- Firma y nombre de entrega de turno.
- Firmar de conformidad de la recepción de turno.

8.1 Formato de entrega de turno

Eta

		CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA BY FIFA	
OFFICIAL MEDICAL CENTRE	MEDICAL CENTRE OF EXCELLENCE	FORMATO DE ENTREGA DE TURNO ADMISION CEMA	
DATOS GENERALES DE ENTREGA DE TURNO			
Fecha:		Hora:	Turno:
Nombre de quien entrega :			
Nombre de quien recibe :			
ENTREGA Y RECEPCION DE EFECTIVO			
FONDO FIJO:		FONDO CAFÉ:	REHABILITACION
VALES:		TOTAL EN VALES:	
SOBRES CERRADOS:		SOBRES CAFÉ	SOBRE A CERRAR
CUENTAS POR COBRAR:		CUENTAS REGISTRADAS:	

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMISION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE ENTREGA DE TURNO EN ADMISIÓN Y CAJA

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: Enero 2019	Clave: CEMA-MN-AD-ETAC-06
	Versión: 2.0	Página 9 de 12

Etapa 2 (Recepción de Pacientes en Atención Medica)

ENTREGA DE PACIENTES

QUIROFANO:		HOSPITALIZADOS		
HABITACION 1:		HABITACION 2:		
HABITACION 3:		HABITACION 4:		
HABITACION 5:		ATENCION MED. CONTINUA:		
TERAPIA FISICA:		CONSULTORIO 1:		
CONSULTORIO 2		CONSULTORIO 3		
RESONANCIA MAGNETICA:		PACIENTES EN URGENCIAS:		
PACIENTE 1 :				PERFIL
PACIENTE 2:				PERFIL
PACIENTE 3:				PERFIL
MAQUINA DE CAFÉ				
LIMPIA Y FUNCIONAL		STOCK DE POLVO		AGUA

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMISION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE ENTREGA DE TURNO EN ADMISIÓN Y CAJA

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: Enero 2019	Clave: CEMA-MN-AD-ETAC-06
	Versión: 2.0	Página 10 de 12

Eta 2 (Recepción de pendientes y entrega para seguimiento de turno).

ASPECTOS IMPORTANTES PARA DAR SEGUIMIENTO

DOCUMENTOS A RESGUARDO

FIRMA DE QUIEN RECIBE

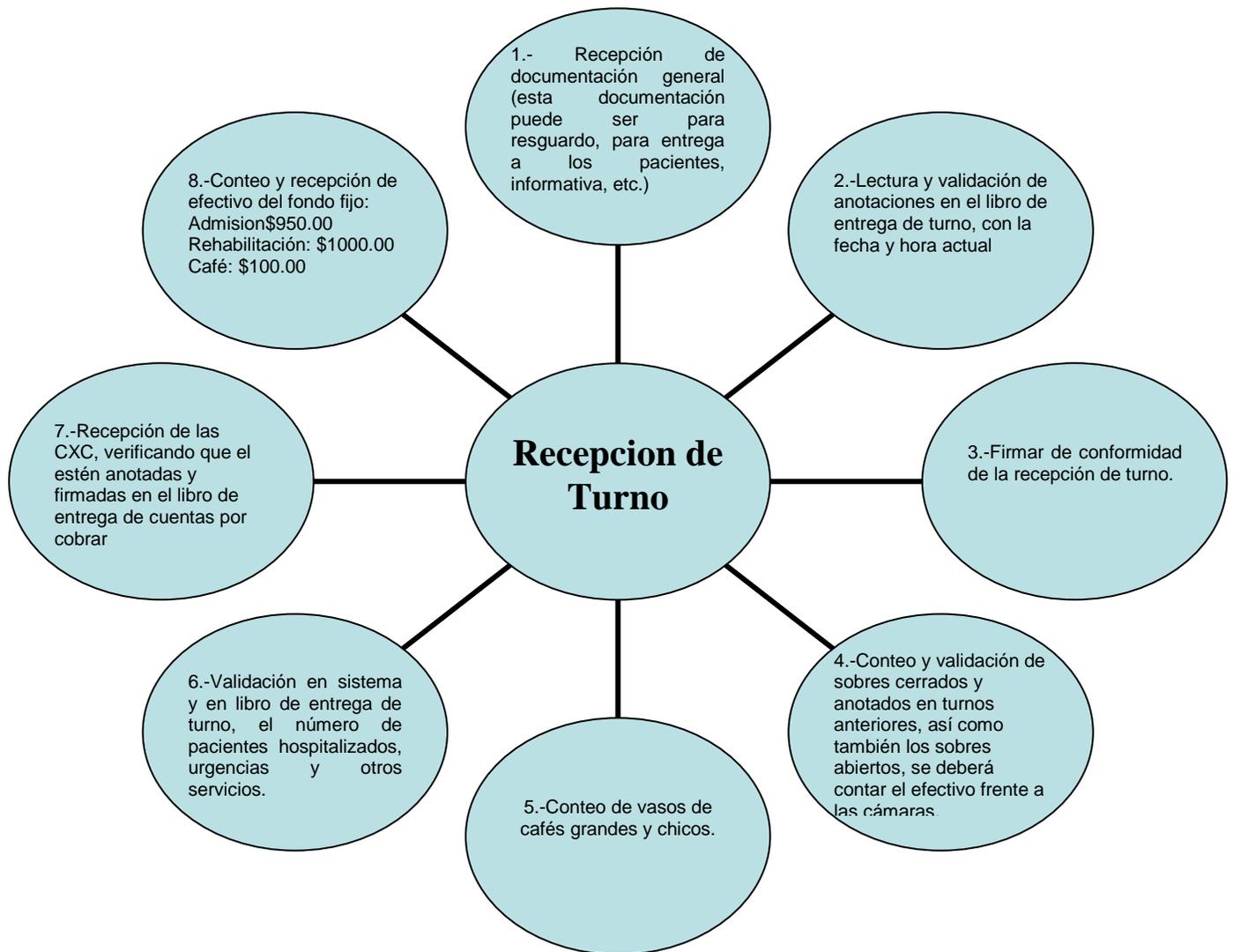
FIRMA DE QUIEN ENTREGA

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMISION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE ENTREGA DE TURNO EN ADMISIÓN Y CAJA

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: Enero 2019	Clave: CEMA-MN-AD-ETAC-06
	Versión: 2.0	Página 11 de 12

9. Diagrama de flujo



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMISION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE ENTREGA DE TURNO EN ADMISIÓN Y CAJA

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: Enero 2019	Clave: CEMA-MN-AD-ETAC-06
	Versión: 2.0	Página 12 de 12

10. Resultado deseado

Establecer una línea de comunicación continua, para poder proporcionar una atención inmediata.

11. Indicador (es)

Hacer referencia al resultado programado.

No.	TIPO	NOMBRE	ALGORITMO	OBJETIVO	FRECUENCIA DE REVISIÓN
1	RESULTADO	Porcentaje de facturas canceladas en el mes	$\frac{\text{Número de facturas canceladas}}{\text{Número de facturas realizadas en el mes}} \times 100$	0% de facturas canceladas	Mensual

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMISION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA