PROTOCOLO ENTREGA DE TURNOS ÁREA MEDICA, ENFERMERÍA Y ADMISIÓN (ACC.2)

Departamento / Área: Servicio Medico	Vigente a partir de: Marzo 2022	Clave: CEMA-PR-SM-PET-01
	Versión: 3.0	Página 1 de 22

1. Objetivo

Elaborar política de entrega de turno de los equipos clínicos, en la organización.

Objetivos Específicos

Disponer de un sistema homogéneo de entrega de turno dentro de la organización.
Estandarizar el procedimiento de entrega de turno, a través de un protocolo.
Reducir el potencial riesgo de incidentes relacionados con una mala entrega de turno.

2. Alcance

Todos los equipos médicos, enfermería e imagenología, que otorguen atención a pacientes hospitalizados, o transitoria y procedimientos invasivos ambulatorios.

3. Receptor del servicio

Alumno deportista, colaboradores, padres de familia, aspirantes, externos, etc.

4. Responsable

De la supervisión y control de la aplicación
- Director Médico
- Servicio Medico
- Encargado medico por turno

De la ejecución del protocolo:
- Médicos
- Enfermeras
- Recepción / administración.

De la evaluación de la incidencia y monitoreo
- Integrantes del Comité Calidad de servicios clínicos.
- Personal de Calidad y Seguridad de Paciente

5. Áreas Involucradas

Se debe indicar todas las áreas involucradas que intervienen en el documento o proceso.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

AREA	RESPONSABLE (PUESTO)	FIRMA
Dirección General	Directora general	
Dirección Medica	Director medico	
Servicio Medico	Médico responsable de turno	
Enfermería	Responsable de enfermería	
Admisión	Personal de admisión	

6. ***Contenido(se puede establecer como capítulos o apartados según la naturaleza del manual)***

DEFINICION.

Proceso de comunicación mediante el cual el personal del equipo de salud, entrante y saliente de un turno intercambia información sobre la situación clínica, tratamiento y el plan de cuidado de enfermería de los pacientes bajo su responsabilidad y de las condiciones existentes en el servicio.

REGISTRO POR ESCRITO DE ENTREGA DE TURNO AREA MEDICA

Generalidades

- Realizada en una hoja de entrega de turno o libro de entrega de turno según corresponda.
- Realizada por el personal que entrega el turno.
- Con vigencia diaria (24Hrs.)
- Período de almacenamiento mínimo seis meses
- Con aplicación de técnica SBAR.

ENTREGA DE TURNO AREA MÉDICA.

La entrega de turno contempla: Entrega de información presentando al paciente, registrando informe en documento creado en base a técnica SBAR.

- Nombre del paciente

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

- Nº de cama y/o Camilla con pacientes.
- Edad
- Diagnósticos principales.
- Estado o condiciones clínicas.
- Problemas pendientes por resolver.
- Estado de información a familia directa.
- Destino (permanencia, traslado, alta).
- Al ocurrir evento relevante, si se ha comunicado el hecho a familiares y ha sido notificado según corresponda.

Entregar información de egresos pendientes y destino del paciente.

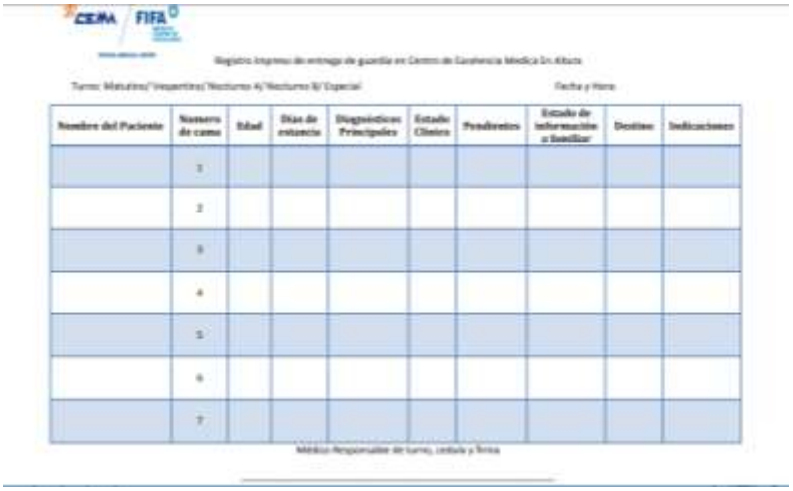
Entregar la información de los próximos ingresos programados, sí los hubiere y su procedencia.

Entregar información de pacientes evaluados, que requieran traslados o nuevos controles médicos.

La entrega de turno de las unidades de: hospitalización, quirófano debe ser presidida por el médico adscrito de turno que se va, el médico de turno entrante, junto al equipo de cuidados (enfermería, etc.).

La entrega de paciente por cambio de servicio será con aplicación de Técnica SBAR de manera verbal y en el registro de entrega de guardia del área médica CEMA-RG-SM-4.

FORMATO AREA MEDICA



Nombre del Paciente	Numero de cama	Edad	Días de estancia	Diagnósticos Principales	Estado Clínico	Pendientes	Estado de información a familiar	Destino	Indicaciones
	1								
	2								
	3								
	4								
	5								
	6								
	7								

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

Archivar el documento que certifica la entrega de turno debidamente firmada, por el profesional que preside la entrega de turno y el profesional que recepciona el turno, y con la fecha correspondiente.

PROTOCOLO ENTREGA DE TURNO ENFERMERIA

INTRODUCCIÒN:

La comunicación ha sido siempre un aspecto o elemento vital del proceso de cuidado de enfermería, especialmente durante la transferencia de información que con el devenir del tiempo y el avance científico y tecnológico ha traído consigo nuevos enfoques frente a la entrega de información con calidad y calidez. El cambio de turno o pase de guardia es un momento de cuidado clave para garantizar la continuidad del cuidado y la seguridad de paciente, definido como un informe o ritual, dado en el momento en que el profesional de enfermería transfiere la responsabilidad de los pacientes y lo que ha realizado en su turno a otro que llega.

DEFINICIÒN:

- Nogueira lo define como los informes verbales que tienen como finalidad relatar lo ocurrido en la asistencia prestada a un paciente durante el turno anterior para que los integrantes del turno siguiente conozcan los aspectos fundamentales de su condición actual y garanticen la continuidad de la atención.
- Hays lo enuncia como la transferencia de información del personal saliente al personal entrante; se podría afirmar que el informe es una parte compleja e importante de la práctica profesional que atiende varios propósitos, incluyendo la comunicación, el suministro de información actualizada, la continuidad y la calidad del cuidado del paciente, así como la asignación de las responsabilidades y tareas de rutina.
- Sexton lo define como un “proceso importante de intercambio de información para asegurar y mantener la continuidad y la calidad de la atención en pro de la seguridad del paciente, que cumple con las normas legales de la práctica profesional". Así mismo afirma que una de las dificultades que se presentan es que el informe carece a menudo de forma y estructura, por lo cual la información que se trasmite es irrelevante, repetitiva y especulativa, comprometiendo el proceso en varios casos por la falta de directrices.
- Los libros de fundamentos de enfermería lo refieren como un reporte vital para la continuidad del cuidado, en donde un grupo de enfermeras saliente puede reportar a todo el grupo entrante la información actualizada del paciente. El reporte debe ser completo y conciso sin importar el método empleado, enfocado en el paciente siguiendo un orden específico y no un momento de conversación social.
- En el 2009, Terry lo definió como una **responsabilidad** y una rendición de cuentas del cuidado de un paciente, **que se transfiere de una enfermera a otra**, donde la comunicación está vinculada a la **seguridad del paciente y a la continuidad de su cuidado.** En su estudio encontró que las fallas en

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

este proceso interferían en la continuidad del cuidado, y los diferentes espacios para realizar el informe y su tiempo, los cuales varían de una institución a otra.

PROPÓSITO:

Implementar un documento técnico administrativo que describa el procedimiento y que guie las acciones del personal de enfermería para hacer eficiente el enlace de turno en cada uno de los servicios donde este se lleva a cabo.

OBJETIVOS:

1. Reportar un informe veraz y confiable sobre el estado general del paciente (enfermera – enfermera)
2. Realizar una observación directa al paciente para identificar necesidades.
3. Verificar su estado actual y los cambios presentados durante el turno.
4. Informar las actividades de enfermería, procedimientos médicos y exámenes de diagnóstico que se realizaron y/o están pendientes.
5. Elaborar o dar continuidad al plan de cuidados de enfermería, de acuerdo a las necesidades del paciente.
6. Reportar un informe veraz y confiable sobre el estado general del paciente (enfermera – enfermera)
7. Realizar una observación directa al paciente para identificar necesidades.
8. Verificar su estado actual y los cambios presentados durante el turno. Informar las actividades de enfermería, procedimientos médicos y exámenes de diagnóstico que se realizaron y/o están pendientes.
9. Elaborar o dar continuidad al plan de cuidados de enfermería, de acuerdo a las necesidades del paciente.
10. Informar entrega de equipos asignados al servicio verificando novedades como: daños, pérdidas o solicitudes realizadas a mantenimiento.
11. Verificar inventario asignado en orden y completo.

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

12. Mantener el área de trabajo en óptimas condiciones (limpia y ordenada).
13. Facilitar la continuidad en la atención de enfermería las 24 horas del día.
14. Reportar las novedades en el estado de los recursos e infraestructura disponible para el cuidado y la atención de los pacientes.

ALCANCE:

El presente manual de entrega y recepción de turno Enfermero, incluye a todos los integrantes del equipo de enfermería, de carácter transitorio o permanente que trabajen en un rol clínico en las Unidades donde se tengan pacientes Hospitalizados o en tránsito durante las 24 horas del día dentro del Centro de Excelencia Medica en Altura/FIFA Medical Centre.

RESPONSABILIDADES:

- **Enfermera (o) Clínico:** efectuar la entrega de turno como se describe en este manual.
- **Supervisor:** participar en la entrega de turno matinal de los días hábiles y supervisar los registros.
- **Coordinador de Enfermería y Área de Calidad**: Distribución del documento y gestionar actualización cuando corresponda, así como asegurar su cumplimiento y evaluación.

POLITICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS:

- El personal de salud utilizará la Técnica SAER por sus siglas en español: Situación, Antecedentes, Evaluación y Recomendación, (SBAR por sus siglas en inglés Situation-Background-Assessment-Recommendation) durante la transferencia de pacientes de un servicio a otro, durante los cambios de turno o cuando sea referido a otra unidad
- Es obligatorio para el personal de enfermería que va a recibir el turno presentarse al servicio en forma puntual, debidamente uniformado (uniforme completo y maquillaje discreto-mujeres).
- Es responsabilidad del personal de enfermería, que al entregar el turno tenga actualizada la hoja de registros clínicos de enfermería, debidamente cerrado, con

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

letra legible y firmada.

- Es responsabilidad del personal de enfermería turno nocturno abrir las hojas de registros clínicos de enfermería (kardex), con datos de identificación completos, legibles, limpios y sin tachaduras ni enmendaduras.
- Es responsabilidad del personal de enfermería que en todo momento se mantenga actualizada la hoja de registros clínicos de enfermería en que se recomienda tomar en cuenta en caso necesario el estado de conciencia, la evolución durante la jornada o turno y escalas de valoración como son la de riesgo de caídas y de dolor.
- Es responsabilidad del personal de enfermería que entrega el paciente, informar y mantener catéteres y drenes funcionales, así como procurar confort del paciente, orden y limpieza de su habitación.
- Es responsabilidad del personal de enfermería que entrega el paciente, realizar la actualización de las indicaciones médicas, considerándose el cumplimiento de las mismas una hora previa a su salida del hospital, con excepción de las indicaciones urgentes, las cuales se atenderán en el momento.
- Es responsabilidad del personal de enfermería que recibe al paciente verificar:
  - ✓ Identificación del paciente (indicador de riesgo de caídas y alergias conocidas), colocada en la cabecera de su cama.
  - ✓ Saludar y llamar al paciente por su nombre de pila del paciente.
  - ✓ Brazalete de identificación, colocado en la muñeca del brazo del paciente.
  - ✓ Continuidad del tratamiento médico establecido.
  - ✓ Ultimas indicaciones medicas
  - ✓ verificar y mantener permeabilidad de drenes, sondas y catéteres.
  - ✓ Verificar y mantener permeabilidad de drenes, sondas y catéteres.
  - ✓ Verificar y mantener funcionalidad de drenes, sondas y catéteres.
  - ✓ equipamiento y funcionalidad de su habitación (toma de aire, oxígeno y de más equipamiento)
  - ✓ Medicamentos para 24 hrs en cubículo específico y rotulado con el nombre completo y número de expediente del paciente.

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

- Es responsabilidad del personal de enfermería de todos los turnos realizar cierres parciales del control de líquidos y entregarlo por turno.
- Es responsabilidad del personal de
- cotejar la hoja de registros clínicos de enfermería y de la enfermera que entrega enfermería del turno nocturno realizar el cierre del control de líquidos de 24 horas a las 6:00 a.m.
- Si durante el enlace de turno el paciente presenta un evento critico corresponde al personal de enfermería del turno saliente integrarse a los cuidados hasta 30 minutos antes de su hora de salida y entregar al turno entrante para que dé continuidad a los cuidados registrados, y realizar un correcto registro de sus intervenciones en la hoja de registros clínicos de enfermería.
- Si durante el enlace de turno el paciente fallece corresponde a los turnos salientes elaborar el aviso de defunción, el registro en el movimiento diario de paciente, en libreta de ingresos, egresos y anotaciones y en la hoja de registros clínicos de enfermería. Al turno entrante le corresponde el amortajamiento del paciente y el arreglo de los equipos y habitación.
- Si durante el enlace de turno hay ingreso de paciente de admisión y/o urgencias, corresponde a la enfermera del turno saliente la recepción e instalación del paciente y al turno entrante ingresarlo en el censo y/o libreta de registro e iniciar el tratamiento médico.
- Respetar en todo momento la INDIVIDUALIDAD del paciente.
- Es responsabilidad del personal de enfermería de ambos turnos mantener un ambiente de respeto y cordialidad durante el enlace de turno.
- Es responsabilidad de la enfermera que recibe al paciente lo hará con la hoja de indicaciones médicas.
- Es responsabilidad del personal de enfermería de todos los turnos realizar la entrega, recepción y llenado de bitácoras correspondientes de carro de paro cardiorrespiratorio (rojo) y red de Frio.
- Es responsabilidad del personal de enfermería de todos los turnos realizar el conteo y resguardo del contenido de carro rojo cuando este se reciba abierto.

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.0 Recepción de inventario	1.1 Recibe inventario asignado en rol completo y en ordenado. 1.2 Registra recepción de inventario en formato y bitácora designada. ¿Hay faltantes? No: Informar al personal de enfermería del turno saliente la disponibilidad para recibir pacientes. Si: Notificar a la enfermera del turno saliente responsable del inventario para su aclaración.	Personal de enfermería de turno entrante y quien recibe inventario
2.0 Entrega del inventario	2.1 Recibe notificación de faltantes de la enfermera que recibe, así como bitácora de pendientes (ANEXO 1) 2.2 Verificafaltantes físicamente en el servicio. ¿Encuentra faltantes? No: Se notificará al jefe inmediato para realizar la revisión en expediente clínico de esquema terapéutico y aplicación de dosis registradas por enfermería, así como el cotejo con insumos dados de baja, para autorización de cargo al paciente quien aún se encuentre hospitalizado y aun no realice tramite de alta. 2.3 De no coincidir el medicamento con el esquema actual del paciente y/o coincida con el esquema de un paciente dado de alta y al cual ya se le realizo trámite administrativo de alta y salida de la institución, se realizará la notificación al	Personal de enfermería de turno saliente y quien realiza la entrega de inventario

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

		área de administración y almacén. *Formato de vale SI: Pasa a la etapa 3.0	
	3.0 Entrega de paciente	3.1 Mencionar el nombre completo del paciente y fecha de nacimiento como datos de identificación, especialidad a la que pertenece, describir brevemente el problema del paciente, su condición actual, aspectos clínicos relevantes incluyendo signos vitales, motivo y fecha de ingreso, datos significativos de la historia clínica, diagnóstico principal de ingreso, alergias, resultados de laboratorio o de imágenes relevantes, dispositivos invasivos, cualquier otra información clínica útil. 3.2 Entregade paciente en óptimas condiciones, drenes funcionando, catéteres permeables, limpio, seco, confortable y con medicamentos correspondientes. 3.3 Entrega hoja de enfermería actualizada de acuerdo a las últimas indicaciones médicas y registros de enfermería correspondientes a su turno, completa y legible. *Hoja de registros clínicos de enfermería. *Indicaciones Médicas. 3.4 Entrega control de líquidos cerrado. 3.5 Verifica valoración de y registro de riesgos, (colocación de tarjeta de riesgos de caídas, riesgos de ulceras por presión y presencia de dolor, así como registro de	Personal de enfermería del turno saliente que entrega pacientes

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

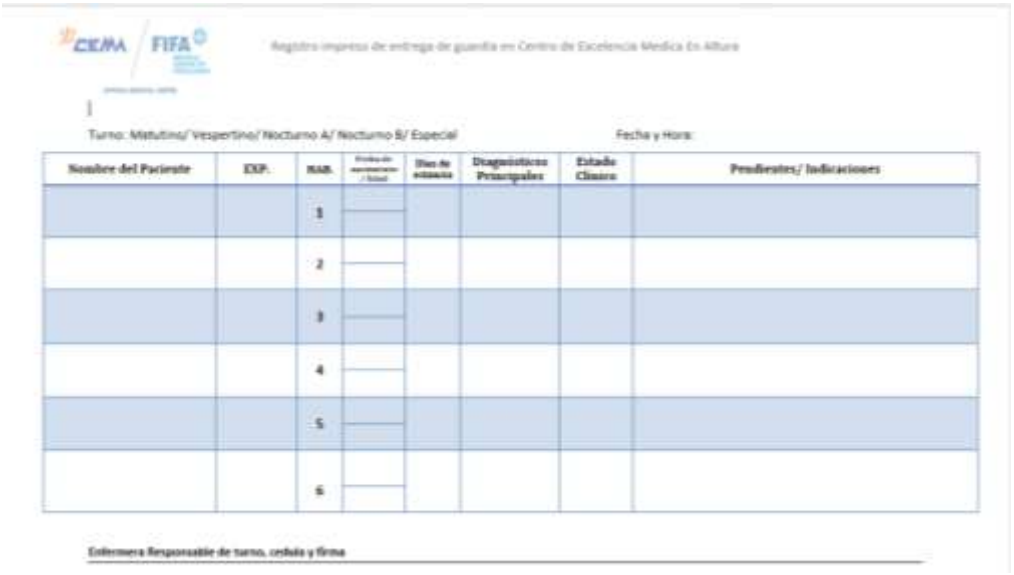
		valoración en Histoclin y formatos institucionales. 3.6 Notificar a la enfermera que recibe procedimientos por realizar y preparación específica para los mismos.	
	4.0 Recepción del paciente	4.1 Recibe al paciente en su habitación y se presenta por su nombre completo y le informa que lo atenderá por el siguiente turno. 4.2 Verificar existencia de identificación del paciente en la cabecera de su cama y brazalete en muñeca, en caso de no contar con alguno de los anteriores le solicita a la enfermera que entrega el cumplimiento de indicaciones. 4.3 Revisa las indicaciones médicas escritas con la lectura de la hoja de registros de enfermería que realiza la enfermera que le entrega y verifica el cumplimiento de indicaciones. *Hoja de registros Clínicos de Enfermería *Indicaciones medicas 4.4 Verificar que el paciente se encuentre en óptimas condiciones, drenes funcionando, catéteres permeables, limpio, seco y confortable de no contar con alguno le solicita a la enfermera que entrega el cumplimiento. 4.5 Verificar valoraciones y registros de enfermería completos y legibles, así como los medicamentos correspondientes: * Hoja de registros clínicos de enfermería.	Personal de enfermería del turno entrante, quien recibe al paciente

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

	4.6 Notificar a la enfermera que entrega si resulta algún pendiente por realizar	
5.0 Recepción de medicamento	5.1 Recibe medicamento pendiente por aplicar (24hrs) al paciente hasta el siguiente surtimiento de farmacia. ¿Está completo? *NO: Solicita a la enfermera que entrega elabore la requisición correspondiente esto en caso de ser faltante o el vale de devolución en caso de material en caso de tener excedente de insumos o medicamentos. *SI: Pasa a la etapa 6.0	Personal de enfermería que recibe al paciente
6.0 Realiza pendientes.	6.0 Realiza los cuidados de enfermería correspondientes a su turno, que hayan resultado pendientes en el enlace de turno.	Personal de enfermería que entrega al paciente.
TERMINA PROCEDIMIENTO		

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

FORMATO ENFERMERIA



Registro impreso de entrega de guardia en Centro de Excelencia Medica En Altura

Turno: Matutino/ Vespertino/ Nocturno A/ Nocturno B/ Especial Fecha y Hora:

Nombre del Paciente	EXP.	HAB.	Firma de conformidad / Edad	Días de estancia	Diagnósticos Principales	Estado Clínico	Pendientes/ Indicaciones
		1					
		2					
		3					
		4					
		5					
		6					

Enfermera Responsable de turno, cedula y firma

PROTOCOLO ENTREGA DE TURNO ADMISION / RECEPCION

1.Objetivo

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

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

- 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

- **Áreas Involucradas**

Se debe indicar todas las áreas involucradas que intervienen en el documento o proceso.

AREA	RESPONSABLE	FIRMA
Admisión y caja	Recepcionista turno matutino 1	
Admisión y caja	Recepcionista turno matutino 2	
Admisión y caja	Recepcionista turno vespertino 1	
Admisión y caja	Recepcionista turno vespertino 2	
Admisión y caja	Recepcionista turno nocturno guardia A	
Admisión y caja	Recepcionista turno nocturno guardia B	

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

5.Filosofía institucional

5.1 Misión

Otorgar el presente para el cuidado de la salud a la población de todas las edades, contribuyendo a mejorar su calidad de vida y al máximo desarrollo de sus capacidades, a través de sus capacidades a través de la evaluación, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y prevención de lesiones, todos con un sólido sustento científico, tecnológico y ético.

5.2 Visión

Ser reconocidos a nivel nacional e internacional, como uno de los mejores hospitales especializados en medicina del deporte y en las diferentes disciplinas que atienden los principales problemas de salud pública, con instalaciones, equipo. Programas de vanguardia, personal capacitado y actualizado que brinde una atención de excelencia y sea líder de opinión.

6.Actividades operativas del personal de admisión

6.1 Actividades generales

- 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 envió de documentación a aseguradores (Turno nocturno y guardia especial)

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

- 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 especia)
- Gestión de servicios de ambulancia
- Gestión de servicios externos que requieran los pacientes hospitalizados
- Apoyo para la gestión de servicios de trasporte para paciente y familiares que egresen de algún servicio (servicio de radio taxi)
- Entrega de cortes de caja con ficha de deposito
- 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

6.2 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

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

- Gestión de servicios externos que requieran los pacientes hospitalizados
- Apoyo para la gestión de servicios de trasporte para paciente y familiares que egresen de algún servicio (servicio de radio taxi)
- Entrega de cortes de caja con ficha de deposito
- 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
- 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 trasporte para paciente y familiares que egresen de algún servicio (servicio de radio taxi)
- Entrega de cortes de caja con ficha de deposito
- 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

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

- Acompañamiento a pacientes y entrega al servicio solicitado dentro del establecimiento

7.1 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
- 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 envió 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 especia)
- Gestión de servicios de ambulancia
- Gestión de servicios externos que requieran los pacientes hospitalizados
- Apoyo para la gestión de servicios de trasporte para paciente y familiares que egresen de algún servicio (servicio de radio taxi)
- Entrega de cortes de caja con ficha de deposito
- 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

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

- Acompañamiento a pacientes y entrega al servicio solicitado dentro del establecimiento
- Preparación de documentación para expediente de los ingresos programados para el día siguiente

8. Frecuencia y continuidad del proceso de entrega de turno

Se deberá entregar el tuno 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).

9. Protocolo para entrega de turno

- Conteo de fondo fijo: $1950.00
- 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

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

- 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 concluyó será necesario especificar qué solución se le dio.
- Firma y nombre de entrega de turno
- Firmar de conformidad de la recepción de turno.

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

PROCEDIMIENTO RECEPCION / ADMISION

FOLIO:

CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA BY FIFA
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:

VALES: TOTAL EN VALES

Sobrar corradar: Sobrar de café Sobrar a cerrar:

CUENTAS POR COBRAR: REGISTRADAS:

ENTREGA DE PACIENTES

HOSPITALIZACION QUIROFANO:

ATENCION DE MEDICINA CONTINUA: TERAPIA FISICA

CONSULTORIO 1: CONSULTORIO 2 CONSULTORIO 3

PACIENTES EN URGENCIAS: ESPECIFICAR

PACIENTE 1: MOTIVO

PACIENTE 2: MOTIVO

PACIENTE 3: MOTIVO

MAQUINA DE CAFÉ

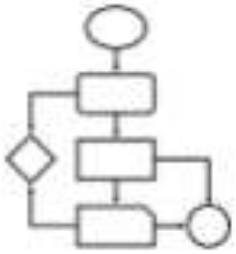
LIMPIA Y FUNCIONAL STOCK CONDICION

ASPECTOS IMPORTANTES PARA DAR SEGIMIENTO

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

7. Diagrama de Flujo / Soporte Referencial (imágenes, fotos, referencias)

Esquematización de los pasos (proceso, gestión, operación), / fotos, imágenes, etc.



8. *Resultado deseado / Entregables*

Se refiere al logro que se desea tener al cumplir esta actividad.

9. *Indicador (es)*

Hacer referencia al resultado programado.

No.	*TIPO*	*NOMBRE*	*ALGORITMO*	*OBJETIVO*	*FRECUENCIA DE REVISIÓN*
1	PROCESO / RESULTADO		----------		

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.