



### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Recepcionista	Clase: 03	Categoría: Operativo
Dependencia jerárquica: Hospital, Unidad Médica, Consultorio de Especialidades, Clínica Comunal		
Puesto al que se reporta: Director, Administrador, Jefe de Admisión y Registros Médicos, Jefe de Servicio y Jefe de Servicio Clínico		

### 2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Recibir y atender a los usuarios que se presentan a los diferentes centros de atención y dependencias del Instituto, verificando documentación y/o programando citas, a fin de orientar al usuario o efectuar el trámite correspondiente.

### 3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: Bachiller.
- Experiencia Previa: No requiere.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
  - Responsabilidad
  - Iniciativa
  - Estabilidad emocional
  - Sociabilidad
  - Cortesía
  - Empatía
  - Honradez

### 4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Recibir y organizar los expedientes, información y otros insumos necesarios para atender a los pacientes programados, a fin de brindar un servicio ágil y oportuno a los mismos.
- Recibir al paciente citado, revisando que los documentos clínicos y de identificación, estén completos y reúnan los requisitos establecidos para brindar consulta o efectuar estudios de diagnóstico y/o tratamiento.
- Organizar a los pacientes, asignándoles número y ubicándolos en el orden de la consulta, prueba o tratamiento, a fin de que el proceso se realice de forma ordenada.
- Tramitar autorización de referencias médicas y/o aplicación de pruebas diagnósticas y de tratamiento que lo requieran, con el propósito de facilitar y agilizar el proceso de aprobación.
- Apoyar en la preparación del expediente clínico según la agenda médica programada, verificando que contenga la papelería requerida, para que el personal médico realice las anotaciones de la consulta y se distribuya oportunamente a las diferentes clínicas o servicios solicitantes.



- Programar citas a pacientes, evaluando la referencia u orden médica, verificando y asignando cupos en agenda manual o electrónica; asimismo, de ser necesario, orientar al usuario sobre otras pruebas y tramites complementarios a la cita, con el propósito de generar oportunidad en el otorgamiento del servicio requerido.
- Realizar trámite de ingreso hospitalario a pacientes, mediante el completado de los formularios establecidos, con el objetivo de registrar y controlar el internamiento de los usuarios.
- Recibir a través de tarjetas de control de ingreso la ropa y pertenencias de pacientes que son hospitalizados, a fin de efectuar el trámite y/o resguardo temporal de la misma.
- Elaborar censo diario de pacientes ingresados con la información de su estado de salud, número de cama y servicio en el que se encuentra y enviarlo al área de información de pacientes, con el propósito de mantener actualizado el registro de pacientes hospitalizados para informar a familiares.
- Llevar control actualizado de ingresos y altas de pacientes, con el objetivo contar con registros que permitan la generación de reportes estadísticos.
- Descargar del libro de ingreso las altas diarias, remitiéndolas posteriormente al archivo clínico para su incorporación al expediente, a fin de contar con registros que documenten los egresos de pacientes.
- Completar los formularios requeridos para los trámites de defunción y entregarlo a la familia del usuario fallecido, a fin de proporcionar la documentación que respalda el retiro del cadáver y que a su vez sirva para las gestiones correspondientes en otras instituciones.

**Funciones comunes aplicables al puesto:**

- Aplicar los procedimientos, políticas y normativa institucional vigente; así como otras afines a los procesos, con el objetivo de cumplir con las regulaciones correspondientes.
- Colaborar con el ingreso de resultados del proceso, al sistema de información específico del área, a fin de mantener actualizados los registros.
- Atender consultas, brindando información oportuna, para solventar las inquietudes de los usuarios.
- Dar seguimiento a las actividades asignadas, a través de la aplicación de los procedimientos establecidos, con el fin de cumplir con las metas del área.
- Dar a conocer al jefe los resultados de sus actividades ya sea periódicamente o atendiendo requerimientos de éste, a fin de que sirvan de insumo para la generación de reportes.
- Colaborar con la inducción de personal nuevo, dando a conocer los procesos y/o funciones, con el fin de que se involucre en el trabajo del área.
- Apoyar al área de trabajo, cuando sea necesario, realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.
- Realizar otras actividades, encomendadas por la jefatura inmediata.



## **5. COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS REQUERIDOS EN EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES**

### **Aplicación del Conocimiento**

- Emplea adecuadamente sus conocimientos.
- Mantiene credibilidad en sus resultados.

### **Autocontrol**

- Controla sus emociones y reacciones.
- Mantiene óptimo desempeño bajo presión u oposición.

### **Autoformación/Autoaprendizaje**

- Aplica nuevos aprendizajes.
- Muestra interés en adquirir conocimientos.

### **Comunicación**

- Expresa clara y oportunamente mensajes verbales o escritos.
- Practica la escucha activa.

### **Flexibilidad**

- Eficiente adaptación ante los cambios y su entorno.
- Valora diversos puntos de vista.

### **Iniciativa**

- Opina y propone mejoras.
- Dispuesto para ayudar.

### **Integridad**

- Actúa de acuerdo a las normas sociales, morales y éticas.

### **Minuciosidad**

- Presta atención a los detalles.
- Se esmera por la calidad de su trabajo.

### **Organización**

- Ordena adecuadamente sus tareas.

### **Orientación al Servicio**

- Amable y respetuoso con todas las personas.
- Diligente con los usuarios.

### **Responsabilidad**

- Disciplinado, cumple normativas, respeta horarios y se mantiene en su puesto de trabajo.
- Responde por sus acciones y los resultados de su trabajo.

### **Trabajo en Equipo**

- Mantiene relaciones armoniosas.
- Valora las ideas y experiencia de otros.