



**GOBIERNO
DE LA PROVINCIA
DEL NEUQUÉN**

**MINISTERIO DE
GOBIERNO Y EDUCACIÓN**
CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN

Dirección Provincial de
Educación Técnica,
Formación Profesional
y CERET

NEUQUÉN
PROVINCIA

Anexo XII

Marco de Referencia

para la definición de las ofertas formativas y los procesos de homologación de certificaciones

Recepcionista en Servicio de Salud

Mayo 2022

Marco de referencia RECEPCIONISTA EN SERVICIO DE SALUD

I. Identificación de la certificación

I.1. Sector/*es de actividad socio productiva*: ADMINISTRACION

I.2. *Denominación del perfil profesional*: RECEPCIONISTA EN SERVICIO DE SALUD

I.3. *Familia profesional*: ADMINISTRACION

Agrupamiento: -

I.4. *Denominación de la certificación de referencia*: RECEPCIONISTA EN SERVICIO DE SALUD

I.5. *Nivel y ámbito de la trayectoria formativa*: FORMACION PROFESIONAL

I.6. *Tipo de certificación*: FORMACION PROFESIONAL INICIAL

I.7. *Nivel de la Certificación*: II

II. Referencial al Perfil Profesional del Recepcionista en Servicios de Salud

El mismo está orientado a los Centros de salud como son los hospitales, clínicas, laboratorios, consultorios, tanto Pública como Privados.

- ***Alcance del perfil profesional***

El profesional trabajara en forma individual o grupal será capaz de procesar e integrar las distintas capacidades, para la resolución de problemas propios de la actividad que realice. Planificar y coordinar las necesidades del paciente con temas administrativos, manteniendo el lugar de trabajo limpio y ordenado, aplicando las normas de seguridad e higiene, utilizando las herramientas esenciales en la gestión administrativa, según los procedimientos establecidos por la organización, logrando desempeñarse de manera autónoma, preservando así la calidad del servicio.

- ***Funciones que ejerce el profesional***

1. Recepción y Atención al Paciente.

El recepcionista es un competente en condiciones de analizar las características del área de recepción, para organizar, registrar e informar sobre disponibilidades, como así también controlar y ejecutar el trabajo en función a las tareas a realizar, teniendo en cuenta que la recepción es la tarjeta de visita de cualquier consulta, dado que es la encargada de transmitir la primera impresión.

2. Organización del Lugar de Trabajo Archivo y Documentación.

En cumplimiento de esta función el recepcionista en servicios de salud, está capacitado para controlar y ejecutar el trabajo en función a las tareas a realizar, aplicando normas de seguridad e higiene, Preparar la rutina de trabajo, integrando en su totalidad con todas las áreas de la institución, en todos los turnos, registrar el estado del servicio considerando la actualización de la información en conjunto con otras áreas, y los requerimientos del paciente, Informar por registro escrito a otras áreas de la organización manteniendo actualizada la información a lo largo del proceso, registrar en el libro de novedades los cambios e imprevistos, recepcionando y archivando toda documentación propia del sector.

3. Gestión del Servicio y Procedimiento Administrativo.

Es propio del recepcionista en servicios de Salud dominar los sistemas de comunicación, archivos y documentación general propia de la institución, Gestionar el trámite para las Obras Sociales, aplicando las normas vigentes, distribuir la documentación pertinente para cada sector, según los procedimientos de la institución, Orientar al paciente sobre los servicios anexos (consultorios de odontología, de imágenes, farmacia, laboratorio). Detectando la necesidad no expresada, formulando preguntas.

4- Admisión de pacientes

En cumplimiento de esta función el recepcionista en servicios de salud está en condiciones de Brindar un servicio de calidad, utilizando y aplicando las normas de cortesía que correspondan siguiendo el procedimiento de la organización, sabiendo que La admisión de pacientes atraviesa a toda la organización, en tanto no se limita a un sector sino que está presente en cada una de las diferentes instancias donde tienen lugar los procesos de trabajo que se desarrollan en ella, los servicios de atención directa con los pacientes son el escaparate de cualquier institución de salud, como así también , Procesar e integrar las distintas capacidades para desenvolverse de manera eficaz y eficiente.

- ***Área ocupacional***

El profesional estará habilitado para ser Recepcionista en el sector administrativo de cualquier organización de salud tanto público como privado, como HOSPITAL, CONSULTORIOS, CLINICAS, LABORATORIOS, CENTROS DE SALUD.

- ***Habilitaciones Profesionales***

El aspirante estará habilitado para ser Recepcionista en el sector administrativo de cualquier organización de salud tanto público como privado.

III. Trayectoria Formativa de Recepcionista en Servicios de Salud

1. Las capacidades profesionales y su correlación con las funciones que ejerce el profesional y los contenidos de la enseñanza

Contenidos	Capacidades
<p>Módulo I: Recepción y Atención al paciente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introducción general de los aspectos del presente modulo. • Atención personal al paciente. • Requisitos funcionales y de calidad. • Requisitos de deleite. • La Atención personal al paciente como tarea profesional. • La Atención al paciente y el asesoramiento NO coercitivo. • Elementos de la comunicación que intervienen en la entrevista de atención al paciente. (sugerencias) • Comunicación Interpersonal. • Comunicación Intrapersonal • La comunicación verbal • La escucha activa y la Retroalimentación. • La comunicación NO verbal. <p>Módulo II: Organización del lugar de trabajo archivo y documentación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introducción general del presente modulo. • La organización y la consulta médica. • Gestión de pacientes. • Satisfacción de necesidades. • Requisitos básicos. • Tiempo de espera. • La recepción. • El ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las características del área de recepción, para organizar, registrar e informar sobre disponibilidades. • Analizar e interpretar información técnica, para brindar información correcta. • Organizar, controlar y ejecutar el trabajo en función a las tareas a realizar. • Aplicar correctamente los elementos de la comunicación • Aplicar normas de cortesía. • Brindar un servicio de calidad • Analizar las características del área de recepción, para organizar, registrare informar sobre disponibilidades. • Interpretar y analizar situaciones especiales conforme procedimiento del establecimiento, identificando aquellas de propia resolución y de derivación. • Utilizar el sistema tecnológico.

- Respeto de las citas,
- El asesoramiento.
- El tratamiento.
- Reclamos.
- Procedimientos de ingreso del paciente
- Ley (2611)
- Archivología
- Legajos y archivos
- Preguntas y recomendaciones a tener en cuenta en una conversación en el servicio de atención al paciente.
- Planificación, organización, control y ejecución.

Módulo III: Gestión del servicio y procedimiento administrativo

- El Sistema de Salud en Argentina (concepto)
- Medicina Prepaga
- Mutuales (concepto)
- Obras sociales.
- Plan Médico obligatorio.
- Programa Médico obligatorio.
- Circuitos prestacionales.
- Prescripción médica (concepto)
- Receta médica (concepto)
- Historia clínica (concepto).
- Administración y Facturación Sanatorial (concepto)
- Funciones y objetivos.
- Proceso de Facturación y manejo de documentación.
- Nomenclador Nacional. (concepto).

- Identificar la necesidad.
- Expresar empatía.
- Usar adecuadamente el sondeo.
- Enviar, recibir y contestar mensajes via mail
- Identificar características, requisitos, pasos y supuestos en la tramitación de la admisión de los pacientes.

<p>MODULO IV: Admisión de pacientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introducción general del presente modulo. • Admisión de pacientes. • El aspecto técnico. • El aspecto humano. • El aspecto interno en la atención al paciente. • Técnicas del aspecto técnico • Técnicas del aspecto humano. • Ordenes de consulta y de internación. • Autorizaciones. • Niveles de Atención. • Seguridad e Higiene Laboral • Formación para el trabajo • Informática aplicada • Ergonomía, Riesgo eléctrico en baja tensión, incendio, seguridad en la oficina. • Empleabilidad, Cartas de Presentación CV ENTREVISTA LABORAL. • Operador de PC, Word, Excel, Acces. 	
--	--

3-Carga horaria mínima

El conjunto de la formación profesional de requiere una carga horaria mínima total de 337 Horas reloj.

La carga horaria destinada a la realización de las prácticas profesionalizantes será del 50% de la totalidad del trayecto formativo.

4-Referencial de ingreso³

Haber completado el ciclo básico de la educación secundaria, según corresponda a las características del perfil profesional y su trayectoria formativa, acreditables a través de certificaciones oficiales del Sistema Educativo Nacional (Ley N° 20.206) ser mayor 18 años cumplidos o a cumplir ese año.

5-Prácticas Profesionalizantes

Sabiendo que las prácticas son aquellas estrategias formativas integradas en la propuesta curricular, con el fin de que los estudiantes consoliden, integren y amplíen, las capacidades y saberes que se correspondan con el perfil profesional en el que se están formando, planteadas por la institución educativa, referenciadas en situaciones reales de trabajo y desarrolladas dentro o afuera de la escuela y que a través de las mismas, los estudiantes tendrán oportunidades de aplicar los conocimientos y habilidades construidos durante la formación profesional para la resolución de problemáticas específicas en el ámbito laboral, realizaran prácticas profesionalizantes en los diferentes Centros de salud (Hospital, Clínicas, Consultorio de Estética, y Consultorios Particulares), logrando de esta manera un desempeño autónomo.

a. En relación con la aplicación y el control de las normas de seguridad e higiene laboral.

Es importante conocer las normas de seguridad para tener un ambiente seguro de trabajo. Saber si el lugar de trabajo reúne las condiciones adecuadas

b. En relación con la búsqueda de información

Se realiza un diagnóstico al contexto socio productivo para conocer las necesidades del mercado.

c. En relación con la interpretación de documentación técnica:

Los docentes y alumnos.

d. En relación con la generación de documentación técnica:

e. El equipo directivo del establecimiento elaborará la documentación pertinente según el caso (prácticas profesionalizantes, prácticas para tercero)

Se trabajará con Acta- Acuerdo, Actas, Convenios, Constancias.

f. En relación con la organización y gestión de la prestación de los servicios profesionales

Los participantes de las organizaciones deberán Cumplir con lo pactado en el acta acuerdo y /o convenios.

IV. Entorno Formativo

1. Instalaciones:

Recursos materiales: aula con capacidad para 20 personas, equipada con computadoras, pizarra, proyector, mesas sillas, sonido, impresora, y acceso al servicio de internet.

2. Equipamiento:

Espacio físico equipado con mesas, sillas, PC, pizarra, proyector sistema de sonido, calefacción y luz adecuada para el dictado de clases.

3. Insumos:

Recursos materiales: cuadernillo, fotocopias, libros de texto, diccionarios, periódicos, proyector, pizarra, mesas, sillas, armario, escritorio. PC e Impresora Siendo recursos imprescindibles para el desarrollo de la misma.

Biblioteca / Hemeroteca / Archivo:

V. Perfil Profesional Docente:

a. Titulaciones:

Profesionales Acreditados en Administración

b. Antecedentes Profesionales:

Los docentes que dictaran la capacitación deben reunir las competencias y desempeños relacionado a los temas principales de la misma. A saber: MEP Técnico en Administración, poseer en lo posible, experiencia en el dictado de cursos de Formación Profesional

c. Antecedentes Docentes:

Revistiendo el carácter de idóneo, deberá contar con experiencia mínima de cinco años, comprobable con certificaciones laborales u otros documentos válidos, que por experiencia laboral tenga la pericia necesaria y un conocimiento profundo de los contenidos a impartir, previstos en el diseño curricular. Conocer la metodología de trabajo del enfoque del Marco de Referencia basado en competencias laborales

Anexo I

Docentes que participaron en el análisis y modificación del presente Marco de Referencia

Apellido y Nombre	Establecimiento	Firma
Marin Alejandra	C.F.P.N°30	
Haga clic aquí para escribir texto.		
Haga clic aquí para escribir texto.		
Haga clic aquí para escribir texto.		
Haga clic aquí para escribir texto.		
Haga clic aquí para escribir texto.		
Haga clic aquí para escribir texto.		
Haga clic aquí para escribir texto.		
Haga clic aquí para escribir texto.		
Haga clic aquí para escribir texto.		
Haga clic aquí para escribir texto.		

Coordinadores a cargo

Marin Alejandra	C.F.P.N°30	