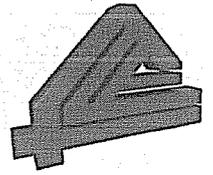




Universidad Nacional de Misiones



Facultad de Ciencias Económicas

**Carrera:
Secretariado Administrativo**

INFORME SEMINARIO FINAL



Alumna: Acuña, Silvana Judith

Legajo N°: SA-004896-1

D.N.I. N°: 34.450.740

Consejo Asesor de Seminario final:

Lic. Mabel Yonamine	(Coordinadora)
Lic. Mónica Zamboni	(Miembro Titular)
Prof. Mirta Rivera	(Miembro Titular)
Dr. Juan Marcelo León	(Miembro Suplente)

AÑO: 2016

Posadas. 29 de Febrero de 2016

Señora

Cra. Myriam Beretta

Secretaria Académica

Facultad de Ciencias Económicas

S _____ / _____ D

De mi consideración:

Me dirijo a usted a efectos de solicitar autorización para las Prácticas de la Carrera Secretariado Administrativo cursada en la Facultad de Ciencias Económicas.

El presente pedido se fundamenta en el hecho que he aprobado todas las materias de la misma; por tal motivo y como se dispone para la Opción 3 del Instructivo de Practicas, informo que las mismas serán realizadas en el Laboratorio del Instituto de Previsión Social de Misiones (IPS). Situado en la calle Ayacucho 270, Teléfono (0376) – 4487999 en horario vespertino ; siendo mis tutores el Bioquímico Eduardo Raúl Pegels y la Lic. Mabel Yonamine en nuestra Unidad Académica.

Esperando una respuesta favorable, la saludo atentamente.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MISIONES	
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	
Fecha: 29 FEB 2016	SALIO
CUDAP - S01:	CUDAP - S01:
Hora: 15:36 HS	Hora:

Acuña Silvana Judith

D.N.I : 34.450.740

Posadas, 10 de Mayo de 2016

Señora
Cra. Myriam Beretta
Secretaría Académica de la
Facultad de Ciencias Económicas
S _____ / _____ D

De mi Consideración:

Me dirijo a Ud. con el fin de informarle la culminación de las Prácticas de la Carrera de Secretariado Administrativo, correspondiente al Seminario Final de la misma y de solicitar la Evaluación del Consejo Asesor.

Las Prácticas fueron realizadas en el Laboratorio del Instituto de Previsión Social (IPS), desde el 29 de Febrero al 19 de Abril del 2016, cumpliendo con las 200 horas requeridas.

Adjunto a esta nota el "Informe Final" de las prácticas mencionadas.

Sin otro particular, me despido atentamente.

Acuña Silvana Judith
D.N.I. Nº: 34.450.740
Legajo/SA-004896-1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MISIONES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	
ENTRO	SALIO
Fecha: 10 MAY 2016	Fecha:
CUDAP - S01:	CUDAP - S01:
Hora: 17:07HS	Hora:

CUDAP: FCE_NOTA - S01:0767/2016

Adj. 1

ANEXO I - Resolución CD N°

093-11

FORMULARIO DE CERTIFICACIÓN DE PRÁCTICA FINAL
DE LA CARRERA DE SECRETARIADO ADMINISTRATIVO

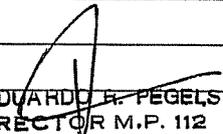
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto de Previsión Social
DOMICILIO: Ayacucho 270
TELEFONO: 4447999
CORREO ELECTRÓNICO: ips.laboratorio.Oyshoo.com.ar
APELLIDO Y NOMBRE DEL ALUMNO: Acuña Silvana Judith
APELLIDO Y NOMBRE DEL TUTOR: Pegels Eduardo Raúl
APELLIDO Y NOMBRE DEL CONTACTO EN LA ORGANIZACIÓN: Pegels Eduardo Raúl
TELEFONO: 4447999 - 154604491 (cel.)
CORREO ELECTRÓNICO: erpegels@oyshoo.com.ar
FECHA DE INICIO DE LA ACTIVIDAD: 29/2/16
ACTIVIDAD A REALIZAR: Administrativa - Gestión de turnos - Estadística
HORARIO A CUMPLIR: 19 - 20 hs
CERTIFICACIÓN PRIMER AVANCE:
FECHA: 29/14/16 CALIFICACIÓN: Excelente (10 diez)
CERTIFICACIÓN INFORME FINAL:
FECHA: 10/15/16 CALIFICACIÓN: Excelente (10 diez)

Firma del alumno

DR. EDUARDO R. PEGELS
DIRECTOR M.P. 112
Laboratorio de Análisis Contable
INSTITUTO DE PREV. SOCIAL

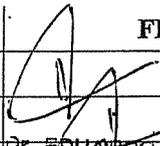
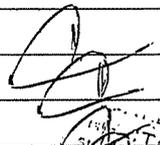
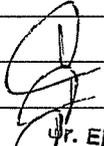
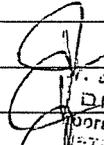
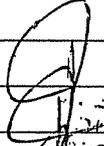
**FICHA DE CUMPLIMIENTO DE HORARIO
PRÁCTICAS DEL SECRETARIADO ADMINISTRATIVO**

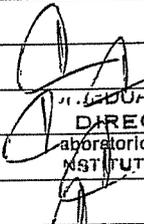
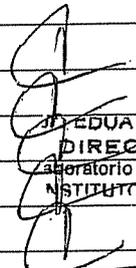
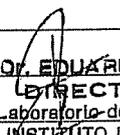
NOMBRE Y APELLIDO: <u>Silvana Judith Acuña</u>
DNI: <u>34450740</u>
LEGAJO: <u>SA-004896-1</u>

DÍA	MES	ENTRADA	SALIDA	HRS TRABAJADAS	FIRMA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29	<u>2</u>	<u>14:00</u>	<u>20:00</u>	<u>6 horas</u>	 DR. EDUARDO R. PEGELS DIRECTOR M.P. 112 Laboratorio de Análisis Clínicos INSTITUTO DE PREV. SOCIAL
30					
31					

**FICHA DE CUMPLIMIENTO DE HORARIO
PRÁCTICAS DEL SECRETARIADO ADMINISTRATIVO**

NOMBRE Y APELLIDO: <u>Silvana Judith Acuña</u>
DNI: <u>34450740</u>
LEGAJO: <u>5A-004896-1</u>

DÍA	MES	ENTRADA	SALIDA	HRS TRABAJADAS	FIRMA
1	3	14:00	20:00	6 horas	 Dr. EDUARDO H. PEGELS DIRECTOR M.P. 112 Laboratorio de Análisis Clínico INSTITUTO DE PREV. SOCIAL
2	3	14:00	20:00	6 horas	
3	3	14:00	20:00	6 horas	
4	3	14:00	20:00	6 horas	
5					
6					
7	3	14:00	20:00	6 horas	 Dr. EDUARDO H. PEGELS DIRECTOR M.P. 112 Laboratorio de Análisis Clínico INSTITUTO DE PREV. SOCIAL
8	3	14:00	20:00	6 horas	
9	3	14:00	20:00	6 horas	
10	3	14:00	20:00	6 horas	
11	3	14:00	20:00	6 horas	
12					
13					
14	3	14:00	20:00	6 horas	 Dr. EDUARDO H. PEGELS DIRECTOR M.P. 112 Laboratorio de Análisis Clínico INSTITUTO DE PREV. SOCIAL
15	3	14:00	20:00	6 horas	
16	3	14:00	20:00	6 horas	
17	3	14:00	20:00	6 horas	
18	3	14:00	20:00	6 horas	
19					
20					
21	3	14:00	20:00	6 horas	 Dr. EDUARDO H. PEGELS DIRECTOR M.P. 112 Laboratorio de Análisis Clínico INSTITUTO DE PREV. SOCIAL
22	3	14:00	20:00	6 horas	
23	3	14:00	20:00	6 horas	
24					
25					
26					
27					
28	3	14:00	20:00	6 horas	 Dr. EDUARDO H. PEGELS DIRECTOR M.P. 112 Laboratorio de Análisis Clínico INSTITUTO DE PREV. SOCIAL
29	3	14:00	20:00	6 horas	
30	3	14:00	20:00	6 horas	
31	3	14:00	20:00	6 horas	

DÍA	MES	ENTRADA	SALIDA	HRS TRABAJADAS	FIRMA
1	4	14:00	20:00	6 horas	 DR. EDUARDO R. PEGELS DIRECTOR M.P. 112 Laboratorio de Análisis Clínico INSTITUTO DE PREV. SOCIAL
2					
3					
4	4	14:00	20:00	6 horas	 DR. EDUARDO R. PEGELS DIRECTOR M.P. 112 Laboratorio de Análisis Clínico INSTITUTO DE PREV. SOCIAL
5	4	14:00	20:00	6 horas	
6	4	14:00	20:00	6 horas	
7	4	14:00	20:00	6 horas	
8	4	14:00	20:00	6 horas	
9					
10					
11	4	14:00	20:00	6 horas	 DR. EDUARDO R. PEGELS DIRECTOR M.P. 112 Laboratorio de Análisis Clínico INSTITUTO DE PREV. SOCIAL
12	4	14:00	20:00	6 horas	
13	4	14:00	20:00	6 horas	
14	4	14:00	20:00	6 horas	
15	4	14:00	20:00	6 horas	
16					
17					
18	4	14:00	20:00	6 horas	 DR. EDUARDO R. PEGELS DIRECTOR M.P. 112 Laboratorio de Análisis Clínico INSTITUTO DE PREV. SOCIAL
19	4	14:00	20:00	6 horas	
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					

FICHA N°: 3

TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA: 210 horas

AÑO: 2016

SEMINARIO FINAL DE PRÁCTICAS

Acuña Silvana Judith



**Carrera
Secretariado Administrativo**

Facultad de Ciencias Económicas - UNaM.

Año 2016

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
GENERALIDADES.....	3
Lugar de Práctica:.....	3
Servicios:.....	4
Convenios:.....	4
El equipo administrativo está integrado por:.....	7
Planificación y Organización:.....	7
Descripción de las Prácticas:.....	7
DESCRIPCION GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN.....	8
Reseña histórica:.....	8
DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.....	8
Solicitud de turnos:.....	9
Entrega de resultados.....	11
¿Cómo realizar la consulta on line?.....	12
Recepción de materiales y muestras.....	12
Contestar y efectuar llamadas telefónicas.....	13
Organización de archivos de los pedidos de análisis clínicos.....	14
Pedidos de artículos de trabajo.....	15
Determinación de los pedidos de análisis clínicos.....	15
Copia de los pedidos de análisis clínicos.....	16
ASIGNATURAS DE MAYOR UTILIDAD DURANTE LAS PRÁCTICAS.....	17
CONCLUSIÓN.....	18
ANEXOS.....	19
BIBLIOGRAFÍA.....	25

INTRODUCCIÓN

El Seminario Final de Prácticas de la Carrera Secretariado Administrativo, tiene como objetivo acercar a los alumnos a una realidad laboral inmediata, ofreciendo la posibilidad de desarrollar habilidades y aplicar los conocimientos académicos adquiridos.

En el presente Informe pretendo dar a conocer en forma detallada y descriptiva las actividades y funciones realizadas desde el 29 de febrero al 19 de Abril del 2016 en el Laboratorio del Instituto de Previsión Social (IPS), ubicado en Ayacucho 270, estando a cargo del Bioquímico Eduardo Raúl Pegels (Director del Laboratorio del Instituto de Previsión Social).

Además, incluiré un Anexo, el cual cuenta con documentos, fotografías e información, considerados imprescindibles para la redacción de este Informe y la Bibliografía de consulta.

GENERALIDADES

Lugar de Práctica:

Las Prácticas Profesionales se realizaron en el Laboratorio del Instituto de Previsión Social (IPS) como empleada administrativa.

Este Laboratorio brinda un servicio de análisis clínicos, para la realización de estudios de baja, media y alta complejidad, a través de los Sectores de Análisis de Sangre, Hormonas, Inmunoserología, Hematología y Hemostasia, Hemostasia y coagulación, Bacteriología, Genética y Biología Molecular y el Sector de Orinas.

Bajo la dirección del Bioquímico Eduardo Pegels, se trabaja con todos los programas del (IPS) como ser Hombre Sano, Mujer Sana, entre otros, además del Seguro Provincial de Salud.

El laboratorio es responsable de la realización de los diferentes análisis que se efectúan en el mismo y de las derivaciones a Laboratorios privados en casos especiales, no solo con la ejecución por parte del personal del plantel de Bioquímicos y demás profesionales encargados de los diferentes Sectores, también cuenta con servicio de excelencia por parte del equipo administrativo que garantizan el buen funcionamiento.

En el Laboratorio son 15 profesionales trabajando a los que se suman los pasantes de la Universidad Nacional de Misiones (Facultad de Ciencias Exactas de las carreras de Bioquímica, Genética, Facultad de Ciencias Económicas y Escuela de Enfermería). Asimismo se trabaja con los alumnos de la cátedra de Practica Hospitalaria del último año de la carrera de Bioquímica. Además es importante mencionar que existe un convenio con la universidad e integra a la red de laboratorios de enfermedades transmisibles

como el dengue, la leishmaniasis o la hepatitis, a lo que también se suma un convenio de trabajo con el área de virología y citogenética.

Servicios¹:

-Atención ambulatoria: De Lunes a Viernes en horario de mañana y tarde en el Laboratorio de Análisis Clínicos sobre calle Ayacucho N°270 y Delegaciones de Villa Cabello (Lunes a Viernes de 7,00 horas a 9,30 horas), Itaembé Mini (Martes y Jueves de 7,30 hs. a 9,00 horas) y Barrio Belgrano (Jueves de 7,30 hs. a 12,00 hs.).

-Atención domiciliaria: De Lunes a Domingo se toman muestras a los impedidos de desplazamiento, enfermos convalecientes con internación domiciliaria o pacientes añosos en la ciudad de Posadas.

-Internación Sanatorial: De Lunes a Domingo en los distintos sanatorios de la ciudad de Posadas, en horario de mañana y tarde hasta las 20 hs.

-Guardia de Emergencias: Se lleva a cabo mediante la concurrencia de un extraccionista y/o bioquímico a Sanatorios (Terapia Adulto y Neonatales, Unidades Coronarias, Riñón artificial y salas de guardia), en horario de 20hs a 6 hs. (de Lunes a Domingo).

-Guardias activas: Por las noches, fines de semana y feriados.

Convenios²:

El Instituto posee Convenios con el Círculo de Bioquímicos para la atención de los afiliados en todos los Municipios de la Provincia, excepto Posadas.

2 de mayo (Anton Irma Alicia)

¹ <http://www.ipsmisiones.com.ar>

² <http://www.ipsmisiones.com.ar>

25 de Mayo (Meyer Alejandro Germán)

Andresito (Albornoz María Carolina)

Apóstoles (Frick Amalia Cristina, Gadea Juan Pablo, Galeano Gabriel, Husulak Elizabeth, Llamosas Ángel Roberto, Prattes Alba, Ríos Diego Cesar, Challer Rogelio).

Aristóbulo del Valle (Boco Susana María, Moreno Sehman José).

Arroyo del Medio (Barrera Hernán).

Bernardo de Irigoyen (Dechat Norma Teresa, Sasón María Silvia).

Campo Grande (Benítez Javier Alejandro, Molina Laura del Carmen).

Campo Viera (Nercolini Nancy).

Candelaria (Franco Rubén Héctor, Galarza Claudia Graciela).

Cerro Azul (Ramírez Sandra).

El Soberbio (Dillamayor Gabriel Augusto).

Eldorado (Amoriza Nieves Antonia, Dumel Silvia Esther, Esquiviski Gina Lorena, Galarza Julio Víctor, Magaldi Letizia, Pérez de Miot Silvina).

Gobernador Roca (Ruiz Mauricio Daniel F.).

Jardín América (Azcona de Pelinski María, Camus Juan Marcelo, Kruler Armando, Carlos Cabrera).

Leandro N. Além (Ayestarán Adriana, Barbosa Mabel Nerella, Carrattini Juan Carlos, Frank Miguel Alejandro, Koloszwa de Steger Ana Elizabeth, Seoanne Myriam de Cassoni, Stuht María).

Montecarlo (Blejer Miguel, Domecq Matilde, Ehling Haydee Margarita, Fonseca Hugo Omar, Toledo Marta).

Oberá (Aguerre María Inés, Aguilar María Gabriela, Bonada María Irene, Cian Fabián Alcides, Dmitrowicz Olga, Ibañez Adriana Mabel, Jaciuk Héctor Juan, Lucero Ana María, Ohashi Marcelo, Valdovino Perla Amelia, Wendet Silvia Teresa, Almeida Anibal Ricardo, Montenegro Nilda Luz).

Posadas (Alvarez Patricia, Dannunzio Ángel Eugenio, De León Alicia, Franco María Silvina, Insaurrealde Carlos, Lubaczewski Liliana, Naidich Alfredo, Zapaia Gladis).

Puerto Esperanza (Cardozo Rosana Andrea, Meza Arnaldo Alberto, Shlufman Mario Raúl).

Puerto Iguazú (Cacerez María Gabriela, Dasso Valeria, Quarin Sergio Iván, Schmidt María Claudia).

Puerto Libertad (Quiñonez Gladis Teresa).

Puerto Piray (Kliner Nabella María).

Puerto Rico (Griggiler María Amanda, Correa Liliana Raquel, Krzeczowski Arturo, Zappa Emilio José, Trovato Carlos, Trovato Mónica Albina).

San Javier (Acosta Ana María).

San Pedro (López Doriani, Myslowsky Andrea Soledad, Pujato Alicia).

San Vicente (Derluck Ángel José Luis, Díaz María Liliana, Krakowiesky Rosa Clara, Muniozguren Virginia Erica, Romero Inés).

Wanda (Verde Alicia Mabel).

El equipo administrativo está integrado por:

-Sra. Marina Estela Gauto (Encargada del personal administrativo).

-Plantel administrativo.

Planificación y Organización:

Las Prácticas son calificadas con la finalidad de que se pueda tener conocimiento amplio y real de la profesión que a futuro se ejercerá, para ello se acordó con la Organización (Laboratorio del Instituto de Previsión Social), en el que también se realiza las Pasantías, cumpliendo un horario de Lunes a Viernes de 14:00 a 20:00 horas, que inició el Lunes 29 de Febrero y culminó el 19 de Abril del corriente año.

Descripción de las Prácticas:

El cumplimiento de las Prácticas se pudo realizar de manera íntegra y satisfactoria cumpliendo con las 200 horas requeridas por el Consejo Asesor de Seminario Final, el mismo tiene como objetivo principal brindar al estudiante de Secretariado Administrativo la posibilidad de aplicar los conocimientos académicos adquiridos durante el cursado de la Carrera y a la vez acrecentar sus habilidades.

DESCRIPCION GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN

El Laboratorio del Instituto de Previsión Social (IPS). Está ubicado en Ayacucho 270, Posadas- Misiones.

Reseña histórica³:

Desde el 3 de Noviembre de 1975 el Instituto de Previsión Social (IPS) brinda la mejor prestación para la prestación del afiliado. De los primeros pasos en el edificio ubicado en Córdoba y Jujuy de Posadas, al actual espacio sobre la calle Ayacucho, fueron sumando recursos humanos, tecnología y nuevas prácticas que lo posesionan a la vanguardia.

El Laboratorio ha tenido como directivos a Julio Marona quien fue el primero, seguido de Juan Carlos Rosi y Rubén Flores, hasta llegar a la actual dirección. Los históricos, Aurora Inés Rebak, Graciela Navarro y Miguel Galeano, testigos y protagonistas del paso del tiempo.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

En el Laboratorio del Instituto de Previsión Social, se realizan varias actividades dependiendo y teniendo en cuenta cada sector que lo compone y por supuesto siempre brindando el mejor servicio para el afiliado.

Al comenzar mis Prácticas, como ya me encontraba realizando Pasantía de la carrera de Secretariado Administrativo seguí desarrollando las tareas que me fueron asignadas con anterioridad y que gracias a la ayuda de mis compañeros

³ <http://misionesonline.net/>

<http://noticiasdelacalle.com.ar/>

pude desempeñarme correctamente ya que contribuyeron de gran manera en mi aprendizaje.

Las principales actividades realizadas fueron las siguientes:

- 1- Solicitud de turnos.
- 2- Entrega de resultados.
- 3- Recepción de materiales y muestras.
- 4- Contestar y efectuar llamadas telefónicas.
- 5- Organización de archivos de los pedidos de análisis clínicos.
- 6- Copias de los pedidos de análisis clínicos.
- 7- Pedidos de artículos de trabajo.
- 8- Gestión de los pedidos de análisis clínicos.
- 9- Copia de los pedidos de análisis clínicos.

Solicitud de turnos:

Para realizar este trámite el paciente o algún familiar con la documentación correspondiente (carnet de afiliado, DNI y pedido u orden para análisis clínicos), se acerca hasta las instalaciones del Laboratorio y en mesa de entrada se le otorga un número, por el que posteriormente será llamado, puede tomar asiento hasta que sea atendido por los encargados de otorgar los turnos (Sector de Solicitud de turnos). Una vez que el número aparece en la pantalla que se encuentra arriba del cartel que indica el sector, el afiliado se acerca con la orden para análisis clínicos y con la documentación antes mencionada solicita el turno, que puede ser para ese día o para otro.

-Para el día: estos dependen de la urgencia, del lugar de domicilio del afiliado, de la disponibilidad de turnos y del horario.

Los casos urgentes son atendidos con mayor rapidez, eso sí, en la orden medica tiene que decir que es "Urgente", con fecha cercana a la que se quiere sacar turno.

El lugar de domicilio se refiere a si el afiliado es de Posadas o del interior de la provincia. Las personas del interior no sacan turnos y son atendidas el mismo día en el que se acercan al laboratorio, ya que los turnos no se pueden sacar de manera telefónica. El afiliado tiene que venir en las condiciones que se requieren para realizar los análisis (Ayuno entre 8 y 12 horas, en la mayoría de los casos dependiendo de la edad y de los análisis que pida el médico. También es muy común que se solicite análisis de orina, ya sea de 24 horas o la primera de la mañana, entre otras).

Si el paciente es del interior tiene que decir en que delegación desea retirar los resultados, ya que el Laboratorio del (IPS) posee varias delegaciones en el interior de la provincia.

En el caso de la disponibilidad de turnos es más que nada para los afiliados de Posadas que generalmente solicitan una extracción en el día, en esos casos se verifica en el sistema (Tharsis) si hay turnos disponibles.

El horario de extracción es de 7:00 a 10:00 horas, los afiliados que lleguen después de ese horario no podrán solicitar turno para el día, tendrán que solicitar uno dependiendo de la disponibilidad.

Una vez que se acuerda un turno para el día se toma todos los datos del paciente en el sistema (Tharsis), se imprime unos stickers en los que se especifican todos los análisis que se encontraban en el pedido de análisis clínicos.

Posteriormente se le comunica al paciente que se acerque al sector en donde se reciben los materiales.

-Para otro día: El afiliado la mayoría de las veces solicita turno para otro día, en estos casos se le toman todos los datos y se informa los días que se encuentran disponibles.

Se imprime un solo sticker con un código de barras en el que dice el día en el que el afiliado tiene el turno, el horario que aparece no hay que tener en cuenta ya que para las extracciones se atienden por orden de llegada de 7:00 a 10:00 horas.

Con el sticker que se da para el turno del afiliado, el día que va para que le realicen la extracción se tiene que acercar al Sector donde se reciben los materiales donde también imprimen los stickers que especifican los análisis de los pacientes que sacaron el turno(al igual que los de los turnos del día).

Para domicilio: Son otorgados a pacientes que están imposibilitados para acercarse al Laboratorio. Con un máximo de 10 pacientes por día, los días lunes, miércoles y viernes.

La persona que va solicitar este tipo de turno necesita llevar: el pedido de análisis clínicos en el que tiene que decir "Domicilio", el carnet de afiliado, el DNI, dirección del paciente y un número de teléfono para contactarse.

Entrega de resultados

Los horarios para entrega de resultados son: de 7:00 a 12:00 y de 15:00 a 20:00 horas.

Se realiza en el sector de Entrega de resultados, el afiliado se acerca al Laboratorio y una vez que es atendido se le pide el número de orden (que se otorga el día en el que se realizó el análisis, para poder así retirar los resultados).

Si el afiliado extravió el número de orden, existe la opción de buscar los resultados por medio del número de documento o por nombre y apellido.

Una vez encontrado los resultados se imprimen los que estén validados, los que se encuentran cargados o pendientes tendrán que retirarse luego, o en algunos casos se le indica al paciente a que Sector del Laboratorio se tiene que dirigir para hablar con el bioquímico encargado de validar los análisis que faltan.

A demás cuenta con un servicio a través del sistema Tharsis mediante el cual, una vez dado de alta el afiliado puede consultar el resultado del examen o bien tener su historia clínica on line. También este servicio está disponible para las delegaciones y los médicos. Quien tenga Internet y una contraseña puede ingresar desde donde esté y consultar.

¿Cómo realizar la consulta on line?⁴

En la portada de la página web <http://www.ips.misiones.gov.ar/> se encuentra el banner "Consulta de Análisis de Laboratorio" donde deberá ingresar en inscripción de pacientes sus datos personales y generar por única vez su usuario y clave de acceso. Una vez registrado, puede realizar la consulta de sus análisis utilizando su nombre de usuario y contraseña. El resultado de los mismos puede ser impreso para ser llevado a la consulta médica.

Recepción de materiales y muestras

Esta se lleva a cabo en la planta baja en el Sector de entrega de materiales y muestras en el caso de que sean pacientes que ya contaban con turno allí entregan sus muestras (orinas, materia fecal, entre otros). Los mismos son etiquetados (nombre, apellido, DNI con su correspondiente número de orden) y llevados al sector que se encarga de su posterior análisis.

Por otra parte en el primer piso se reciben las muestras de las delegaciones del laboratorio que se encuentran distribuidas en el interior de la provincia.

⁴ <http://www.ipsmisiones.com.ar>

Las muestras son enviadas por encomienda, en una conservadora con refrigerantes (para conservar las muestras), acompañadas con un sobre que contiene todas las órdenes de análisis clínicos de los pacientes a quienes se extrajo las muestras, las que posteriormente se derivaron al laboratorio. En algunos casos también acompañada con una planilla en la que especifican los análisis requeridos en forma bien detallada con todos los datos de los pacientes, se reciben y deben ser ingresadas rápidamente al sistema, para ello se da turno ese mismo día, se ingresa como paciente de la delegación que envió las muestras, para que puedan imprimir los resultados a través del sistema.

Una vez que se da el correspondiente ingreso al sistema las muestras tienen que ser troqueladas con los stickers que se imprimen al dar el turno del día. Cada muestra debe tener un sticker para poder ser identificada, luego se separa por Sector.

En caso que ocurra algún inconveniente con las muestras, se debe comunicar con la delegación que envió la encomienda, así se informa lo ocurrido.

Delegaciones de Villa Cabello (Lunes a Viernes), Itaembé Miní (Martes y Jueves) y Barrio Belgrano (Jueves) envían sus muestras al Laboratorio los días en los que se mencionaron, al igual que las delegaciones del interior y reciben el mismo tratamiento.

Contestar y efectuar llamadas telefónicas

Cuando se debe realizar un llamado en nombre del Laboratorio, es necesario que el mensaje que se va a transmitir sea apropiado, específico, fácil de recordar y sobre todo claro.

Esto ayuda a promover una imagen positiva de quien recibe la llamada.

La atención del teléfono debe ser inmediata, al contestar es necesario identificarse y saludar (Laboratorio, buenos días), es muy importante ser amable (¿En qué lo podemos ayudar?, ¿Qué necesita?). Una vez contestado el teléfono, se debe mencionar el motivo de la llamada para poder satisfacer las

inquietudes que compete al Laboratorio; si no es posible brindar respuesta a una consulta, se toma nota del mensaje, apuntando los datos principales de la persona y motivo por la que se ha comunicado (Nombre y apellido, DNI, número de orden en el caso de que el motivo sea por algún estudio pendiente), y a la brevedad se le comunica una respuesta; para ello se solicita algún número telefónico para poder informar, en caso contrario se tendrían que volver a comunicar con el laboratorio.

Si el interlocutor desea comunicarse con otro Sector del Laboratorio se le informa el número de interno que corresponde:

Números de internos del laboratorio son:

- Hormonas (8690)
- Serología (8691)
- Química y Hematología (8688)
- Bacteriología (8689)

Organización de archivos de los pedidos de análisis clínicos

El Laboratorio maneja un gran número de pedidos (de la central Posadas y de las delegaciones que derivaron sus muestras), los cuales es preciso tener ordenados por delegación y por fecha desde lo más antiguo a lo más nuevo.

Para que la organización sea práctica y segura es de suma importancia la utilización de un sistema que permita confeccionar una organización previa. Para lo cual, se dispone de un mobiliario de archivo utilizado exclusivamente para los pedidos de análisis clínicos, en la cual se encuentran cajas con carpetas que poseen una leyenda que permite identificar su contenido. Cada una por fecha y delegación, para apropiada conservación y una fácil ubicación y disposición de los pedidos cuando sea precisó.

Por ejemplo:

-Caja: Año 2016-Mes de Marzo.

Carpeta: Delegación Puerto Iguazú.

Carpeta: Delegación San Pedro.

Cada día se arma una nueva caja con sus respectivas carpetas y se dejan a disposición para guardar los pedidos que ingresan a diario.

Pedidos de artículos de trabajo

El Laboratorio cuenta con la posibilidad de solicitar a una de las áreas que cuenta el Instituto de Previsión Social (IPS) el Almacén (es un espacio que utilizan para guardar y conservar en perfectas condiciones de calidad y seguridad los materiales y productos que se prevé utilizar en las distintas áreas).

Los procedimientos administrativos necesarios para la solicitud de aprovisionamiento de materiales de trabajo del Laboratorio al área de Almacén: una vez que surge la necesidad de materiales, se le comunica a la encargada del personal administrativo que es la que tiene que mandar el formulario de solicitud al almacén, en el que se detallan los materiales requeridos. Una vez que se completa la solicitud el Director del Laboratorio debe firmar para aprobar el pedido.

A continuación se debe dirigir hasta el Almacén en donde se recibe la planilla y verifican la disponibilidad de los materiales, los que se encuentran en stock son entregados inmediatamente; y los que no, se deben retirar en otro momento.

Determinación de los pedidos de análisis clínicos

Para realizar este procedimiento, se debe conocer bien los códigos de cada análisis que solicitan los doctores en los pedidos, en caso de no conocer el

código o ante cualquier duda se debe preguntar a los bioquímicos de los distintos sectores.

Lista de las determinaciones de algunos de los análisis:

Hemograma (475)	Glicemia (412s)
Eritrosedimentación (297)	Uremia (902)
Ácido úrico (904)	Ionograma (546)
Coagulograma	Perfil lipídico (617)
Orina completa (711c)	Creatinina (192)
Proteína C reactiva (761)	Calcio (133)
Fosforo (362)	Hemoglobina glicosilada (500)
HIV (63)	CHAGAS (2432)
Hepatitis "A" IGG (91g)	Hepatitis "B" (85)
IGM (91m)	Hepatitis, Anti Core (88g)
Hepatitis "C" (726g)	VDRL (934)
Dengue virus- 1,2,3,4 IGG (1200)	
IGM (1202)	

Copia de los pedidos de análisis clínicos

Los casos en los que es necesaria la copia de los pedidos se dan cuando el paciente necesita utilizar ese pedido para la realización de algún análisis que le compete a otro Sector del Laboratorio y que le solicitan una copia del pedido.

Por ejemplo: Para que se realice un Urocultivo el paciente debe sacar una copia para el Sector de Bacteriología ya que así lo requieren.

Por otra parte, también existe la posibilidad que el paciente solicite una copia del pedido para alguna derivación o autorización del análisis para otro laboratorio.

En el primer piso en el Sector administrativo hay una fotocopidora de uso exclusivo para los empleados del laboratorio, que emite copias simples, doble

faz entre otras opciones; utiliza papel de tamaño A4 u oficio, también puede reducir y ampliar las copias.

Si los pacientes solicitan una copia del pedido, nos dirigimos a ese sector para poder así proporcionar la copia requerida.

ASIGNATURAS DE MAYOR UTILIDAD DURANTE LAS PRÁCTICAS

Para el desarrollo de estas Prácticas las asignaturas más utilizadas en las tareas realizadas fueron:

- **Técnica del Lenguaje:** durante el cursado de esta Materia desarrollamos varios temas relacionados con la redacción y corrección gramatical, la que es de gran utilidad en las tareas administrativas, proporciona la utilización y manejo de vocabulario adecuado.

Esta asignatura no sólo significó una ayuda para desempeñarme bien durante el desarrollo de las Prácticas, también fue de gran apoyo en la elaboración del presente informe.

- **Prácticas del Secretariado:** esta asignatura fue la que nos dio a conocer el proceso de cómo organizar archivos, las reglas y las distintas clases de archivo que existen. Además nos ofreció información sobre distintos medios de comunicación con los cuales está en contacto el futuro Secretario.

- **Informática:** a lo largo del dictado de esta Materia incorporamos el uso de los programas de office, los que fueron profundizados en las clases prácticas, las cuales permitieron aplicar los conocimientos adquiridos en el trabajo diario.

CONCLUSIÓN

Al finalizar las Prácticas correspondientes al Seminario Final de la Carrera de Secretariado Administrativo, que traté de cumplir de acuerdo con lo establecido para Semfi; aplicando los conocimientos adquiridos durante el cursado de la Carrera, puedo expresar que implicaron una gran experiencia para un futuro trabajo.

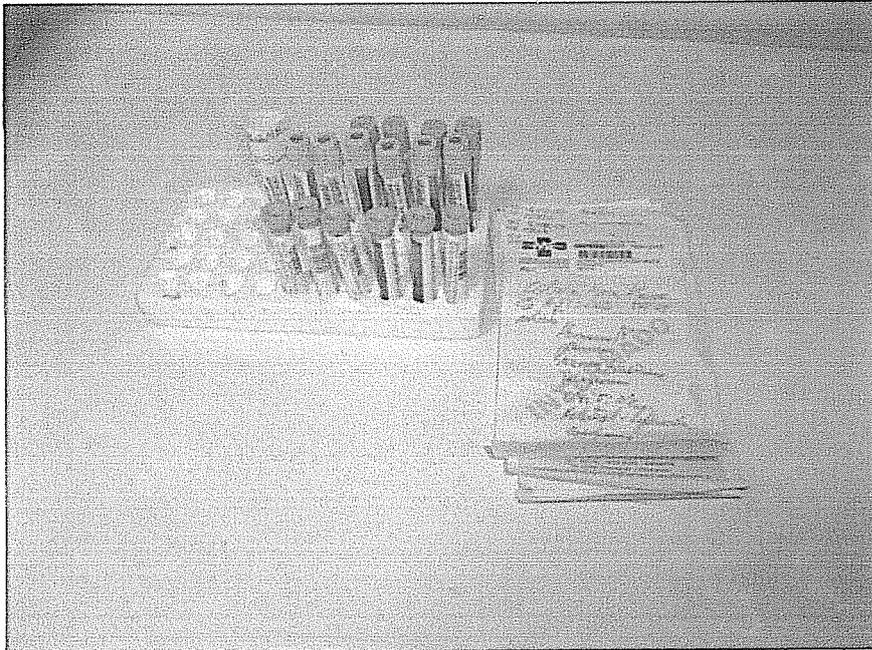
Las mismas también me permitieron conocer el panorama de la labor diaria en el Laboratorio del Instituto de Previsión Social y de los distintos requerimientos que deben desempeñar los Empleados Administrativos en sus tareas diarias.

Cabe destacar la importancia de esta experiencia, no sólo para lograr alcanzar una meta, el cumplimiento de la realización de esta etapa final del Plan de Estudios, sino también la posibilidad de conocer personas solidarias, que me enseñaron y ayudaron con las actividades que tuve que aprender.

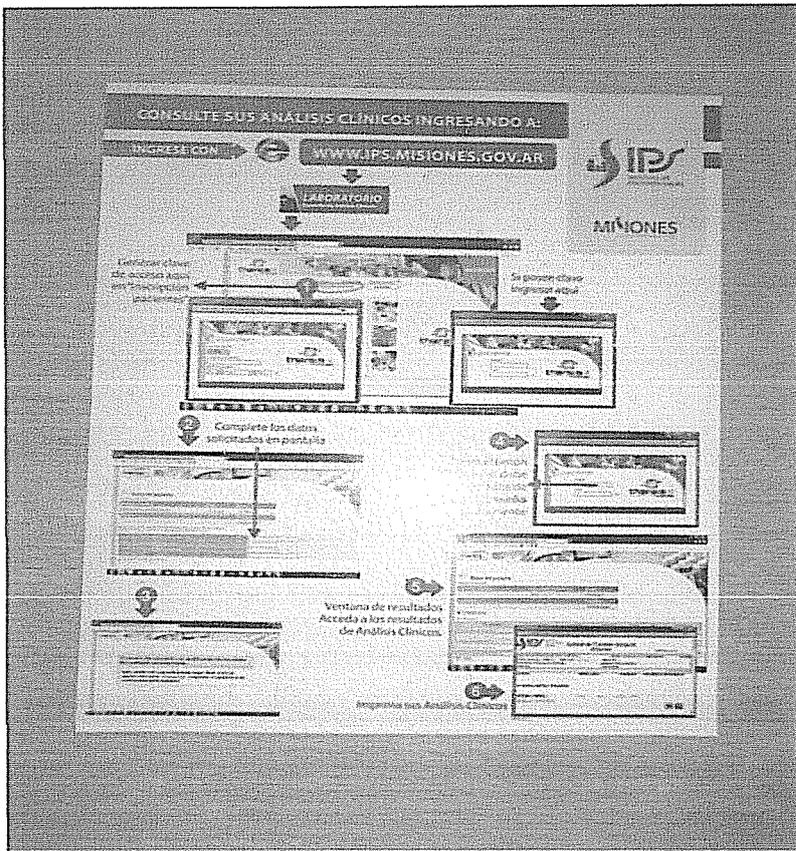
Por otra parte y no menos importante, quiero expresar mi agradeciendo a mis tutores: la Lic. Mabel Yonamine y el Bioquímico Eduardo Raúl Pegels ya que sin ellos me hubiera resultado difícil cumplir con lo desarrollado.

ANEXOS

Muestras y pedidos de análisis clínicos



Folleto de cómo obtener los resultados por internet



Sector de entrega de resultados



Sala de espera



Sector de solicitud de turnos



Día de la Mujer



Compañeras de trabajo



Día de Festejo



BIBLIOGRAFÍA

Técnica del Lenguaje II. Cuaderno de cátedra, UNaM. 2014.

Material de Consulta Practicas de Secretariado II, UNaM 2014.

Wikipedia- La enciclopedia libre: www.wikipedia.org.ar

Página del Instituto de Previsión Social: <http://www.ipsmisiones.com.ar>

Páginas de diarios digitales:

<http://misionesonline.net/>

<http://noticiasdelacalle.com.ar/>