BrienHoldenVisionInstitute

ADMINISTRACIÓN DEL CONSULTORIO

AUTOR

David Wilson: Instituto de Visión Brien Holden, División de Salud Pública, Sydney, Australia

PAR REVISOR

Tony Simon: Universidad de New South Wales, Escuela de Optometría, Australia

ESTE CAPÍTULO INCLUYE UNA REVISIÓN DE:

- Delegar tareas
- Creación de políticas y procedimientos
- Conservación de registros y control de inventarios
- Compra de inventarios
- Requisitos legales

INTRODUCCIÓN

El proceso de establecimiento de un consultorio de optometría también implica la implementación de sistemas para el funcionamiento día a día del consultorio: en esencia se trata de organizar el negocio. Esto implica el establecimiento de políticas claras, directrices y sistemas de registro precisos y luego asegurarse de que todos los empleados sean conscientes de los procedimientos. Esto por lo general también requerirá delegación (excepto en un consultorio de optometría sin personal auxiliar), una de las funciones de gerencia.

DELEGAR TAREAS

Las tareas que se realizan en el consultorio deben ser identificadas y analizadas, en términos de las habilidades necesarias y las prioridades o el tiempo con el fin de determinar quién es el más adecuado para llevar a cabo la tarea. Las tareas deben entonces, ser adaptadas a las descripciones de los cargos. Todos los empleados en el consultorio deben ser conscientes de sus responsabilidades dentro del consultorio y cuándo se deben realizar las tareas.

Esto podría hacerse mediante la creación de una matriz relacionando las tareas dentro del consultorio y delegándolas a un miembro del personal. Un breve ejemplo se muestra en la Tabla 1. Esto asegurará que todos sepan lo se requiere de ellos.

El nivel de detalle en la matriz determina el ámbito en el que se permite que el empleado trabaje. Un breve resumen de las tareas otorga al personal mayor discreción individual sobre cómo llevar a cabo la / s tarea / s. Una matriz más detallada bien podría limitar la flexibilidad, sin embargo, tendrá el beneficio de evitar confusión por parte de un empleado con respecto a lo que se requiere de él.

El nivel de detalle en la matriz determina el ámbito en el que se permite que el empleado trabaje. Un breve resumen de las tareas permite que el personal mayor discreción individual sobre cómo llevar a cabo la tarea / s. Una matriz más detallada también puede limitar la flexibilidad, sin embargo, tendrá el beneficio de evitar confusión por parte de un empleado con respecto a lo que se requiere de ellos.

DELEGAR TAREAS (CONT.)

Tabla 6-1: *Resumen de las tareas (relación de deberes)*

TRABAJOS	TAREAS ESPECÍFICAS	TIEMPO	RESPONSABILIDAD
Examen visual	Refracción Patología Refracción de lentes de contacto	Según sea necesario	Optómetra
Deberes de la recepción	Dar la bienvenida a los pacientes Responder a las llamadas telefónicas Reserva las citas	Inmediatamente	Recepcionista
Dispensar prescripciones	Seleccionar lentes Seleccionar la montura Tomar las medidas adecuadas	Según sea necesario	Optómetra Óptico
Órdenes de lentes y monturas	Llamar al proveedor para ordenar lentes y monturas	Diariamente	Recepcionista

CREACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Entre más claras estén las políticas y procedimientos de un consultorio o negocio, más fácil será para el personal llevar a cabo su trabajo con seguridad. La incertidumbre probablemente conducirá a errores y, como se sugirió anteriormente, un temor a tomar la iniciativa cuando sea necesario.

Se prefieren las políticas escritas que puedan ser fáciles de seguir por el personal, sin embargo los consultorios pequeños pueden comenzar con un relativamente simple conjunto de procedimientos, los cuales se comunican verbalmente al personal. Además, en los consultorios pequeños el dueño o gerente esta generalmente disponible para apoyar. Políticas urgentes, como los procedimientos de emergencia y los requisitos de salud y seguridad ocupacionales deben ser claramente exhibidos para el que el personal los vea. Algunos ejemplos de políticas son los siguientes:

Contestar el teléfono

El teléfono debe ser respondido de inmediato.

La siguiente secuencia de instrucciones debe ser seguida:

-Buenos días / tardes, bienvenido a "nombre del consultorio". Soy "el nombre del empleado", ¿en qué puedo ayudarle? "

Si se solicita un miembro del personal que se encuentra en el momento con un paciente en el consultorio, responda con: “Lo siento, “*nombre del miembro del personal solicitado*" está con un paciente en el momento. ¿Puedo decirle que le devuelva la llamada tan pronto como él / ella este libre?”

Los optómetras ocupados con un paciente no deben ser interrumpidos a menos que sea una emergencia.

Recepción de dinero en efectivo

El manejo de dinero en efectivo es una tarea crítica y abierta al fraude o a la mala gestión. Por lo tanto, una política de manejo de dinero tiene que ser muy clara para todo el personal. Por ejemplo:

- El dinero en efectivo será recibido por un miembro del personal y se debe producir un recibo de caja. No se recibirá dinero sin un recibo
- Las tarjetas de crédito se procesan a través del sistema electrónico y la firma es verificada. El miembro del personal debe poner sus iniciales en el recibo para indicar que los siguientes datos se verificaron: Fecha, Monto, Fecha de caducidad de la tarjeta, Firma del paciente
- Los pagos de tarjetas de crédito también requerirán un recibo de caja. Se colocará la copia del recibo de la tarjeta de crédito en el cajón de la caja registradora. El gerente sumará todos los ingresos diarios y los conciliará con el total del rollo de la caja registradora. Los ingresos diarios se prepararán para ser consignados en el banco por el gerente

Los anteriores, son ejemplos breves de las posibles políticas. Por lo general, es responsabilidad del gerente o supervisor asegurarse de que todas las políticas y procedimientos se cumplan. Entre más claras las normas y reglamentos en el consultorio, menos probabilidades habrá de confusión.

REGISTROS Y CONTROL DE INVENTARIOS

El diligenciaminto de los registros y el control de inventarios son elementos críticos en la administración de un consultorio de optometría. Son elementos esenciales en la función de control de la gerencia. Por otra parte, además de lo imprescindible en la gerencia, los registros precisos también son esperados por los departamentos de impuestos y por las entidades de crédito. Para los optómetras, las juntas de registro también pueden esperar un determinado estándar de conservación de registros de los pacientes. Si el consultorio no es propiedad de un solo optómetra también habrá expectativas formuladas por los demás socios o propietarios. Los buenos registros son la única manera de demostrar una gestión responsable.

Mientras que los sistemas informáticos de gestión han simplificado en algo el mantenimiento de registros, sigue siendo importante que el optómetra entienda los principios básicos y la necesidad de un registro exacto.

TIPOS DE REGISTROS

Hay varios tipos de registros que en conjunto reflejan la posición de negocio del consultorio y detalles necesarios de los pacientes requeridos por un optómetra profesional.

Los registros de pacientes

Los registros de los pacientes de un optómetra son efectivamente registros médicos y tienen las mismas obligaciones morales, legales y éticas. Deben mantenerse confidencialmente y seguros. Sólo deben ser accesibles a los miembros del personal en el consultorio. Son archivos privados y no deben ser puestos a disposición de terceros sin la autorización del paciente. Como registros médicos, también es importante que sean completos y precisos. Muchos consultorios ahora emplean los sistemas informáticos para mantener registros de los pacientes. Si se utilizan equipo de computo entonces deben mantenerse copias de seguridad en un lugar separado y seguro.

La historia clinica de registro de optometría debe incluir todos los detalles personales del paciente, los cuales son: dirección de domicilio, números de teléfono de su casa y trabajo, dirección de correo electrónico, la prescripción del paciente, la historia médica relevante.

Un consultorio de optometría con un área de atención o dispensación de óptica independiente puede requerir un segundo registro con sólo la parte del registro necesaria para la entrega de gafas. Es decir, con cualquier información médica eliminada. El registro de entrega de gafas, debe tener la dirección del domicilio, los números de teléfono de la casa y del trabajo, dirección de correo electrónico, la prescripción del paciente, el tipo de lente seleccionado y el material, los tratamientos de los lentes, los detalles completos de la montura, alturas, PDs y otras instrucciones de ajuste como la inclinación pantoscópica y el ancho de la cabeza. El registro de la entrega también puede tener comentarios sobre el estilo de vida del paciente, el uso de las gafas, otras observaciones generales y una sección para los detalles financieros y de entrega.

Los sistemas informáticos de gestión han añadido ventajas sobre los métodos manuales más antiguos, como la capacidad de enviar correos y recordatorios a los pacientes.

Los registros exhaustivos también son muy importantes si otros optómetras u ópticos podrían estar atendiendo al mismo paciente en el futuro, como es el caso de suplentes o socios en el consultorio.

Los registros financieros

Los registros financieros completos y precisos permiten a los contadores producir el balance general y el estado de pérdidas y ganancias, que son esencialmente resúmenes de los resultados financieros del consultorio, así como el valor de sus activos en un punto determinado en el tiempo. Estos documentos son producidos normalmente por los contadores a partir de los libros mayores y diarios y estos libros mayores y diarios se crean mediante la introducción de datos provenientes de documentos fuente, tales como facturas, recibos y rollos de caja registradora. Estos documentos también forman parte de los registros financieros de la empresa.

Los departamentos de impuestos constantemente hacen hincapié en la necesidad de documentos , como los recibos. Es decir, ellos necesitan ver lo que a menudo se conoce como un rastro de papel. Mientras que la mayoría de las empresas mantienen razonablemente ordenados los diarios de caja y los libros de contabilidad final, muchos no logran mantener los documentos de registro original bien ordenados, como recibos, facturas y estados de cuenta

REGISTROS Y CONTROL DE INVENTARIOS (CONT.)

y rollos de caja registradora. Estos documentos deben ser presentados en forma ordenada manteniendo junto con ellos información similar. Por ejemplo, las facturas y los estados de cuenta deben mantenerse en orden alfabético de acuerdo al proveedor y en orden cronológico.

Auditores, en particular de los departamentos gubernamentales, requieren registros fácilmente accesibles. No esperan y no aceptarán, cajas de documentos desordenados.

Otros registros financieros que deben mantenerse incluyen registros del personal de nómina, registros de ventas, registros de caja menor, registros de activos fijos, cuentas, cuentas por pagar e inventarios.

Los registros de inventarios

Los términos 'surtido' e 'inventario' son intercambiables y se refieren a todos los bienes mantenidos para fines de reventa. En el caso de un consultorio de optometría, el inventario se compone esencialmente de monturas, lentes para gafas (si el inventario de los lentes se mantiene en la optica o laboratorio), lentes de contacto y artículos diversos, tales como gafas de sol, soluciones y magnificadores.

Los elementos del inventario son activos y por lo tanto representan una inversión financiera. aparecen en el balance general como activos variables y agregan valor al consultorio. el balance será discutido en el capítulo 7.

SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS

Los cuatro objetivos principales de un sistema de control de inventarios eficaz, son:

- La determinación de las cantidades correctas y la variedad
- Simplificar el ordenamiento del inventario
- Identificar los elementos para la venta (artículos sobre-inventariados o de lenta rotación)

El inventario es un activo que no genera intereses. De hecho, puede producir costos por intereses si se pide dinero prestado para comprar la mercancía. Por lo tanto, no es aconsejable tener más inventario del necesario para atender adecuadamente las necesidades de los pacientes en el momento oportuno. Hay varios sistemas para el control de inventario. Estos incluyen:

Control de inventario permanente

Este es el sistema que los sistemas informáticos de gestión usarían. Involucra un registro continuo de entradas y salidas de mercancía por lo que los niveles de inventario se conocen en cualquier momento de inmediato. Antes de las computadoras este sistema habría requerido tarjetas de inventario que registren la compra y venta de bienes. Las computadoras hacen que este sistema sea viable para la mayoría de los negocios, en particular para los consultorios de optometría. Se puede utilizar para ordenar la mercancía que sustituye la mercancía vendida. El inventario con código de barras funciona bien con este sistema. El inventario se marca como de entrada y salida cuando se vende. De esta manera, el computador siempre tiene un conteo de inventario actualizado para todos los artículos.

Los sistemas informáticos de gestión han permitido un mayor uso de los sistemas de inventario permanente al registrar la eliminación de una montura del inventario en el momento de la venta. El sistema informatizado dará cuenta actualizada de cuáles líneas se están vendiendo y cuáles deben pedirse de nuevo. El optómetra debe seguir, por supuesto, tomando decisiones sobre el cambio de moda y así sucesivamente. No es necesariamente deseable reemplazar siempre una montura con una montura idéntica.

Control visual del inventario

Este sistema implica un control regular de los niveles de inventario para comprobar si es necesario realizar órdenes de nuevo. Los consultorios de optometría a menudo utilizan una versión suelta de control visual del inventario donde el optómetra vigilará los niveles de inventarios visualmente y ordenará acordemente. Muchos siguen utilizando este sistema y lo hacen efectivamente.

Control de rotación de inventarios

El control de rotación de inventarios requiere un conteo regular y periódico del inventario desde el cual se calculan las ventas y el inventario de repuesto. Es utilizado principalmente por empresas que venden mucho de cada artículo en particular, como los supermercados, con cientos de artículos idénticos. Los consultorios de optometría, sin embargo, tienen gran variedad de modelos, colores y tamaños de monturas. El sistema de control de rotación de inventarios no es muy adecuado para esta variedad.

ROTACIÓN DE INVENTARIO

Es importante calcular la rotación de inventario sobre una base regular como la antigüedad, las existencias no vendidas tienen un impacto negativo en la apariencia de la exhibición y en la rentabilidad del negocio.

Fórmula de Rotación de inventario

Numero Total Vendido/ Numero Total en Inventario

Esto se puede calcular por proveedor, producto, marca, gama, modelo o cualquier otro parámetro basado en el ingreso de datos.

Ejemplos para determinar la rotación anual del inventario de monturas:

- Ventas totales de monturas 1000 / monturas (exhibición e inventario) 500
  RI = 2x
- Ventas del Proveedor (X) 400 / exhibición 100
  RI = 4x
- Ventas de gama (Y) de gafas de sol 40 / exhibición 40
  RI = 1x

Se recomienda un coeficiente mínimo de rotación de inventario de 2-3 veces para evitar un inventario antiguo y descontinuado.

En este ejemplo, con el fin de variar la rotación anual de inventario a 2.5x:

- Reducir el total del inventario a 400
- Aumentar el stock del Proveedor (X) a 160
- Reducir la gama (y) de gafas de sol a 16

El análisis de varios coeficientes de rotación de inventarios da una indicación del éxito de los diferentes productos del proveedor y rangos específicos.

COMPRA DE INVENTARIOS

Las políticas de compra de inventarios varían de un país a otro e incluso entre los proveedores en un mismo país. Algunos proveedores proporcionarán la mercancía junto con una factura que requiere pago (por lo general dentro de 30 días). Tal arreglo se hará si el proveedor está contento con la viabilidad de la capacidad de pago del consultorio. En esencia, el proveedor está ofreciendo financiación sin interés para el optómetra en dichos casos. Una vez al mes, cada mayorista emitirá un estado de cuenta enumerando todas las facturas del mes y el saldo adeudado. Se espera entonces que el consultorio pague al momento de recibo del estado de cuenta o dentro del período acordado.

Cuando lleguen las mercancías deberán corroborarse con la factura para asegurarse de que coinciden.

Algunos proveedores no van a tener la capacidad de proporcionar dicho arreglo o consideran al cliente, un riesgo y por lo tanto requerirán el pago antes de la provisión de los bienes. A este sistema se le conoce como pago contra entrega. Este sistema es muy popular entre los proveedores de gafas de sol que se ocupan de muchos clientes de una amplia gama de venta al por menor, fuera de la optometría profesional.

Otra opción, más popular entre los optómetras que entre los proveedores, es la mercancía en consignación. Bajo este acuerdo, el proveedor suministra el bien (monturas de gafas, por ejemplo) y estos son exhibidos por el optómetra. No se emite factura a menos que y hasta que el optómetra venda la montura. En efecto, el optómetra está exhibiendo la propiedad de otra persona.

El optómetra normalmente pedirá nuevas monturas que él o ella considera pueden ajustarse a la clientela local. También pueden seguir el consejo del representante del proveedor que puede proporcionar información útil sobre cosas tales como los cambios en la moda y lo que se está vendiendo en otras áreas. En la compra de nuevas existencias, hay varias cosas que deben ser consideradas, incluyendo las ventas pasadas del consultorio, los consultorios de los competidores y las condiciones económicas generales.

REQUISITOS LEGALES

Las empresas y los individuos tienen la obligación de obedecer todas las leyes y cumplir con los requisitos legales, como la notificación obligatoria de los resultados, el llenado de los formularios de impuestos y el registro de los optómetras. Algunos departamentos del gobierno a menudo tendrán el derecho de acceder a los registros. Este suele ser el caso de los departamentos de impuestos. En algunos países, la autoridad de registro de optometría puede tener el derecho de auditar los registros profesionales para determinar la competencia. Esto, por ejemplo, es el caso en Nueva Zelanda.

Los registros mínimos que un consultorio debe tener son:

Registros de pacientes: Se trata de una parte esencial de una profesión relacionada con la salud. Sumado a las responsabilidades legales, que pueden incluir la confidencialidad y la longitud de tiempo que los registros deben mantenerse, van a ser necesarios por el consultorio de modo que la atención al paciente en curso se pueda mantener. Deben ser completos, precisos y legibles.

Ingresos y gastos: los registros exactos son necesarios para determinar cuánto del ingreso es tributable y para determinar si el consultorio está cumpliendo con sus objetivos (la función de control de la gerencia).

Activos: Un registro de todos los activos con detalle de los números modelados, números de serie y sus valores se utilizarán para completar el balance general dando una medida del valor actual del consultorio. También se requiere para efectos del seguro.

Registros de personal: El departamento de impuestos querrá evidencia de cuánto dinero se paga a cada empleado. Esto estará en proporción con los ingresos declarados por el empleado para asegurar la precisión de las reclamaciones.

Documentos fuente: Los documentos fuente son cosas tales como facturas, recibos, rollos de caja registradora etc. Ellos proporcionan la evidencia que respalda las cifras registradas en el sistema informático.

La agencia gubernamental responsable de la salud ocupacional y la seguridad, puede requerir que se conserven ciertos registros relativos a la salud ocupacional y a la seguridad (SOS), también conocida como la seguridad y salud ocupacional (SSO) en algunos países. Esto incluye registros como los accidentes o incidentes graves.

Las juntas gubernamentales responsables del registro de los optómetras también pueden requerir que se conserven determinados registros, como cartas de referencia.

Además de las autoridades gubernamentales que tienen acceso a los registros de los optómetras, otras organizaciones o individuos pueden buscar, aunque pueden no tener el derecho, acceso a los registros. Estas pueden incluir financieros que quieran ver los registros financieros si la empresa solicita más fondos o socios potenciales que quieran ver si el consultorio es viable.

RESUMEN

La administración organizada junto con el mantenimiento de registros precisos y el control de inventarios son esenciales para el éxito de un consultorio de optometría. Estos hacen parte de las funciones críticas de gestión de planeación y control. Además de los registros relacionados con el negocio, existe una obligación profesional del optómetra de mantener registros completos y precisos de los pacientes. También hay, sin embargo, el beneficio de consultas más fáciles en el futuro con un paciente o la facilidad de ajuste de un médico suplente, cuando éste sea necesario.

El software de gestión específico de un consultorio de optometría es ahora común en la mayoría de los países y hace que la conservación de registros y la función de control de gerencia sea mucho más fácil. Un nivel razonable de organización también es esencial. Aún más importante es un ojo vigilante sobre las finanzas del consultorio.

AUTOEVALUACIÓN 6

1. ¿Cuáles son los principales tipos de registros que mantiene un consultorio de optometría?

a. _____

b. _____

c. _____

2. ¿Cuáles son los principales objetivos de los sistemas de control de inventarios?

a. _____

b. _____

c. _____

3. ¿Cuáles son los principales tipos de sistemas de control de inventarios?

a.
b.
c.

4. ¿Qué son documentos fuente?

RESPUESTAS – AUTOEVALUACIÓN 6

1. ¿Cuáles son los principales tipos de registros que mantiene un consultorio de optometría?

a) Los registros de pacientes
b) Los registros financieros
c) Los registros de inventarios

2. ¿Cuáles son los principales objetivos de los sistemas de control de inventarios?

a) La determinación de las cantidades y la variedad correctas
b) Simplificar el ordenamiento de inventario
c) La identificación de los elementos para las ventas (artículos sobreinventariados o de baja rotación)

3. ¿Cuáles son los principales tipos de sistemas de control de inventarios?

a) Control de inventario perpetuo
b) Control visual de inventarios
c) Control de rotación de inventarios

4. ¿Qué son documentos fuente?

Los documentos fuente son cosas tales como facturas, recibos, rollos de caja registradora etc. Estos proporcionan la evidencia que soporta las cifras registradas en el sistema informático.