

## FICHA TÉCNICA

**TÍTULO** : La Paciente Intranquila

**ESPECIALIZACIÓN** : Mercadeo

**PROMOCIÓN** : XXII

**PALABRAS CLAVES:** Extensión de Línea, servicios diagnósticos, servicio al cliente

**TEMAS CUBIERTOS:**

**RESUMEN DEL CASO**

El siguiente caso explica la situación actual de la práctica médica La Paciente Intranquila. Ésta es una oficina de ocho gineco-obstetras en la cual las pacientes asisten a chequeos preventivos anuales, chequeos de maternidad, resuelven problemas ginecológicos y buscan un cuidado femenino integral. Se prestan servicios como citologías, cultivos, ultrasonidos, laboratorio, clases de *lamaze* y depilación laser pero hace falta una unidad diagnóstica para que las pacientes no se vean en la necesidad de acudir a otros centros u otras prácticas médicas que si lo ofrezcan. Además de incrementar costos y pérdida de tiempo, la falta de una unidad diagnóstica genera intranquilidad en las pacientes ya que puede retrasar un diagnóstico oportuno. Esta falencia ha causado insatisfacción en las pacientes, ocasionando pérdida de clientes para la práctica.

<b>AUTOR</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>E-MAIL</b>
Diana González	3216046565	<a href="mailto:dianis9@gmail.com">dianis9@gmail.com</a>

## **LA PACIENTE INTRANQUILA**

La paciente intranquila es un consultorio gineco-obstetra compuesto por ocho doctores y tres asistentes, con sede en Estados Unidos, que presta servicios preventivos de ginecología; servicios de obstetricia y relacionados con la maternidad como ultrasonidos pélvicos, transvaginales, 3D y 4D. También ofrece servicios adicionales para la mujer como la depilación laser, clases de *Lamaze*, y fisioterapia para el piso pélvico para quienes sufran o deseen prevenir la incontinencia. La oficina carece de algunos servicios diagnósticos para la salud femenina, lo cual obliga a las pacientes a visitar otros consultorios después de tener su chequeo médico. Conociendo esto, la mayoría de pacientes existentes piden la orden médica(ver Anexo 1) para los exámenes correspondientes desde la fecha que se hace la cita pero las pacientes nuevas no corren con la misma suerte ya que deben ser ingresadas al sistema para poder brindarles este servicio.

La práctica hace parte de un grupo llamado *Femhealth* que a su vez hace parte de un holding llamado *Women MD Group Holding, LLC*. Este holding, creado por doctores, está enfocado en ayudar a otros Doctores a cumplir sus metas financieras, operacionales y clínicas y ofrecer el mejor cuidado a sus pacientes. El grupo *Femhealth* es en donde se encuentran todos los departamentos encargados de manejar las prácticas médicas, dejando al consultorio en sí con una administradora y cinco supervisoras que manejan los asuntos de la oficina que se vayan presentando. Las supervisoras están encargadas del departamento de cirugía, departamento de cartera y seguros médicos, departamento clínico, departamento de servicio al cliente y departamento de citas médicas y verificación

### **Especialización en Mercadeo**

de seguros. La práctica cuenta con un consultorio amplio y elegante, compuesto por dos pisos donde se atiende a la mayoría de pacientes ginecológicas en un piso y a las pacientes en embarazo en el otro piso para ofrecer atención especializada.

El consultorio, que ha crecido notablemente en los últimos 10 años, tiene tiempos de espera (para citas) variables dependiendo del doctor. Algunos doctores tienen disponibilidad para la misma semana mientras que otros no tienen citas sino hasta dos o tres meses después. Debido al rápido crecimiento y a la calidad de servicio al cliente exigida, la administradora decidió abrir un *call center* específicamente para el departamento de citas médicas que tiene sede en Colombia. En los últimos tres años, el *call center* a su vez, ha crecido y hoy en día la mayoría de las verificaciones de pólizas médicas también se hace desde Colombia. Este centro de llamadas está compuesto por cinco representantes quienes son las que se encargan de dar citas, reprogramarlas, confirmarlas, responder cualquier duda que tenga la paciente y en su defecto, transferir la llamada al departamento correcto.

Cada doctor y asistente cuenta con una enfermera y hay otras dos enfermeras que se encargan de ayudar en donde sea necesario. La enfermera *triage* es la encargada de recibir las llamadas con preguntas médicas y de clasificar las llamadas de emergencia. Ella es quien decide si el problema que tiene la paciente es considerado o no una emergencia y le ayuda al paciente contactando al doctor o direccionando la llamada inmediatamente al hospital. La administradora de la oficina, a quien llamaremos Marta, lleva trabajando 15 años en la práctica y ha logrado construir un ambiente de trabajo excelente entre sus empleados. El Dr. Doe es uno de los doctores más famosos en la zona debido a su excelente cuidado, a sus diagnósticos acertados y por ser un excelente cirujano. El Dr. Jiménez lleva menos tiempo trabajando en la práctica pero también es

### **Especialización en Mercadeo**

considerado uno de los mejores doctores de la ciudad. La oficina hace muy poca promoción ya que está muy bien posicionada pero si depende mucho del voz a voz, ya sea por parte de otros doctores o de sus mismos pacientes.

La paciente nueva llamó al consultorio ginecológico que le recomendó su mejor amiga para hacerse su citología preventiva y examen pélvico anual. Estaba cansada de llamar a varios consultorios y tras hacer varias preguntas y oír que el doctor sólo atendía a una paciente nueva por 15 minutos, que solo hablaba inglés, que no tenían servicio de parqueadero o que simplemente no recibían su seguro médico. Luego de escuchar el mensaje del conmutador, escogió la opción uno para dirigirse al departamento de citas.

Luego de tres timbres, una voz cálida le contestó en inglés,

— Good morning, Dr's office, this is Maria. How can I help you? —

—Hola Maria, hablas español? — preguntó la paciente.

—Si claro! Como te puedo ayudar? —. Dijo Maria.

—Mira, lo que pasa es que estoy buscando un Doctor, preferiblemente uno que sea de Latinoamérica. La verdad es que no he tenido mucha suerte buscando uno desde que me mude a Miami—.

María, muy amablemente le explicó — Si, señora, aquí en el grupo La paciente Intranquila, te ofrecemos ocho doctores, de los cuales 4 son de países hispanohablantes. Me puedes regalar tus datos personales y la información de tu póliza para hacer la verificación de beneficios?—

### **Especialización en Mercadeo**

María registró todos los datos de la paciente y le ofreció los días disponibles con todos los doctores que hablan español.

La paciente nueva, emocionada, le dijo —Ok, María. Por favor dame la primera cita disponible que tengas ya que se oye que todos los doctores son excelentes—.

Dos semanas después, el martes 20 de Septiembre, la paciente nueva llegó al consultorio para atenderse con el ginecólogo. El edificio fue fácil de encontrar con las direcciones que le había dado María cuando hizo la cita y a su llegada, un miembro del *valet parking* le ofreció tomar su carro y parquearlo por sólo tres dólares. La paciente nueva entró al edificio y al subir el ascensor marcó el tercer piso y esperó. La puerta de éste se abrió directamente en la oficina y la paciente nueva quedó contenta con lo que vio. El consultorio era muy diferente de lo que había visto antes, tenía muebles elegantes y las luces cálidas lo hacían parecer la sala de una casa. Se acercó a la recepción donde dos niñas uniformadas le dieron la bienvenida.

—Buenos días, bienvenida paciente nueva, me permites tu tarjeta del seguro medico y una identificación?

Adicionalmente, le entregaron un formato especial para pacientes nuevos junto con otros documentos y *brochures* con información de la clínica. La paciente nueva se sentó en la sala de espera y llenó uno a uno y media hora después la enfermera del Dr. Jiménez la llamó para pasar al consultorio. La enfermera le tomó la presión, el peso y le ofreció un vaso de agua. Al cabo de unos 10 minutos, la puerta del consultorio del doctor se abrió y salió a recibirla, le estrechó su mano y le dio la bienvenida una vez más.

## **Especialización en Mercadeo**

La consulta fue todo lo que la paciente nueva esperaba, el doctor la escuchó con atención y se tomó más del tiempo reservado para atender sus problemas.

Mientras caminaban hacia la recepción, el Dr. Jiménez le dijo

—Debes también hacerte unos exámenes de rutina adicionales ya que eres mayor de 40—.

El doctor firmó y le entregó un referido para hacerse una mamografía preventiva y otro para una densitometría ósea y se despidió. —Gusto en conocerte! Espero verte el próximo año. —

Al llegar a la recepción, otro miembro del personal le explicó —Hola paciente nueva, no debes cancelar nada puesto que el cuidado preventivo está cubierto en un 100% por la mayoría de seguros— y muy amablemente la dirigió al departamento de citas en caso de que necesitara hacer una para un seguimiento con el Dr. Jiménez.

Al llegar a esta recepción, la paciente nueva dijo — Hola, soy paciente nueva, me puedes programar una cita para una mamografía y otra para la densitometria ósea por favor? —

María, la misma que la había atendido telefónicamente, le explicó —Hola paciente nueva, lastimosamente nuestra clínica no cuenta con este tipo de servicios diagnóstico, es por eso que el Dr. Jiménez te dio ambas formulas—.

Con estas órdenes médicas, la paciente nueva debía pedir una nueva cita en un centro de diagnóstico especializado, escogido por el Dr. Jiménez.

### **Especialización en Mercadeo**

La paciente nueva, consternada, dijo —María, sería posible que me pudieras ayudar programando la cita y verificando con el seguro médico si estos dos procedimientos están cubiertos en mi póliza? —

A esto, María le contesto —Infortunadamente paciente nueva, como la oficina de diagnostico es una oficina completamente diferente, tú misma debes programar la cita y ellos son responsables por brindarte la información del cubrimiento de tu póliza—.

Con este último detalle, la paciente nueva se desilusionó un poco de la práctica ginecológica pero decidió seguir el proceso ya que el Dr. Jiménez le había parecido excelente y encantador.

María, al ver su cara de preocupación y desilusión, le explicó —Esta es la situación en la mayoría de las clínicas ginecológicas de la ciudad y para que estés tranquila, te informo que no siempre es necesario hacer una cita para un seguimiento puesto que los resultados de los exámenes llegan directamente al fax de nuestra oficina—.

Con esto, la paciente nueva se tranquilizó un poco y se despidió del personal de la oficina.

Unos días después, la paciente nueva decidió llamar al centro diagnóstico para reservar un turno para su mamografía y densitometría.

—Buenos días, tengo un referido formulado por el Dr. Jiménez y él me recomendó este lugar, quiero saber si me puedes ayudar diciéndome si toman mi seguro y si es el caso, me podrías ayudar con una cita para ambos procedimientos? —

Caso de Grado realizado por Diana Patricia González Nuñez para acceder al título de especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente. Tutor: Sory Torres. Santiago de Cali – Colombia Mayo 22 de 2012

## **Especialización en Mercadeo**

Le contestaron muy amablemente —Buenos días paciente nueva. Si señora, aquí ofrecemos varios servicios diagnósticos y tomamos los mismo seguros que toma el Dr. Jiménez. En este momento la siguiente cita disponible para ambos exámenes la tenemos para el mes siguiente—.

La paciente nueva le preocupó que al esperar un mes completo para hacerse los exámenes, no se pudiera diagnosticar un problema a tiempo pero como no tenía ningún síntoma y el Dr. Jiménez no había encontrado anormalidades durante su chequeo, ésta decidió esperar el tiempo asignado y reservó su cita.

Al cabo de un mes, la paciente nueva llegó puntualmente al centro diagnóstico, que a propósito quedaba a una hora de la oficina del Dr. y fue atendida por uno de los miembros del personal. Éste le pidió su identificación, tarjeta de seguro médico y el referido firmado por el Dr. Jiménez para poder realizarse el procedimiento. Al entregárselo, la niña de la recepción le pregunto

—Paciente nueva, tu estas teniendo algunos síntomas o tienes anormalidades en los senos?

—No, claro que no. Esta mamografía me la ordenó el Dr. Jiménez por tener más de 40 años. Hay algún problema? — preguntó la paciente nueva.

La niña le explico —Si señora, en esta orden hay un error. Debes pedir una orden nueva en tu consultorio ya que el Dr. Jiménez se equivocó y señaló que la mamografía es de carácter diagnóstico cuando debe ser preventiva y lastimosamente no te podemos realizar este examen si la casilla correcta no está señalada—.



## **Especialización en Mercadeo**

—Pero cuál es la diferencia? — preguntó la paciente nueva. —No es lo mismo? Por qué no hacen de cuenta que es la otra casilla la que está marcada, ustedes saben que es lo que necesito! —

A esto, la niña respondió —No señora, lastimosamente por las normas ACOG, no podemos cambiar la información dictada por el médico aun cuando sepamos qué es lo que necesitas. La diferencia entre las dos es que una mamografía diagnóstica solo se pide en el caso de encontrar anormalidades y éste generalmente se acompaña de un ultrasonido mamario. Debes pedir una nueva orden. Si quieres, con mucho gusto te prestamos el teléfono y puedes llamarlos desde acá en caso de que la puedan enviar por fax—.

La paciente nueva no podía entender qué diferencia había entre las dos mamografías y en medio de su frustración decidió llamar al consultorio para explorar posibles soluciones. Le contestó el conmutador con el listado de opciones pero no encontró ninguna que fuera para problemas o para ordenes médicas entonces decidió presionar el 3 para ser dirigida al área de prescripciones (en inglés, se le llama prescripción tanto a una fórmula para medicamento como a una orden médica para un examen o procedimiento) y después de varios timbres, le contestó una grabación explicando que el proceso normal de la línea de prescripciones funcionaba por medio de mensaje de voz. Debía dejar un mensaje con el nombre del medicamento, la cantidad necesaria, y el teléfono de la farmacia donde debía ser ordenado pero la grabación no especificaba nada a cerca de órdenes para mamografía. Como se encontraba de afán, decidió no dejar ningún mensaje e intentar con otra de las opciones del conmutador.

### **Especialización en Mercadeo**

En su segundo intento, escogió la opción uno para dirigirse al departamento de citas ya que recordaba que María la había atendido amablemente y de manera eficaz. Tal como lo esperó, María le contestó

—Hola paciente nueva, en que te puedo ayudar el día de hoy? —

La paciente le dijo —Hola María, menos mal me contestas tu que ya me conoces, estoy tratando de comunicarme con la línea para prescripciones pero creo que no está destinada para órdenes médicas entonces muy probablemente no me hubieran podido ayudar. Te estoy llamando desde el centro de diagnóstico femenino porque hoy tengo mi cita para los exámenes pero parece que el Dr. Jiménez no marco la casilla correcta y por esa razón no me pueden hacer la mamografía el día de hoy. Tu me puedes ayudar a conseguir otra? La verdad no quiero tener que sacar otra cita y esperar otro mes para algo tan importante—.

María le explicó —Si claro paciente nueva, el problema es que yo no puedo ayudarte con eso, la orden para este tipo de procedimientos son expedidas por la enfermera *triage*. Te puedo ayudar transfiriendo la llamada a su extensión y ella con mucho gusto te envía una nueva orden por fax—.

El teléfono timbró varias veces y no obtuvo respuesta así que decidió volver a llamar a María.

Esta vez, la paciente nueva estaba bastante enfadada y no entendía como este error no podía ser corregido por alguien de manera inmediata, sobre todo cuando había sido culpa del doctor y no de ella.

### **Especialización en Mercadeo**

—María, necesito que te pares por favor y vayas directamente donde la enfermera y le digas que necesito una orden inmediatamente!! No puedo esperar más porque voy a perder mi cita! — exclamó la paciente nueva.

A esto, María le contestó —Paciente nueva, tranquila, lo que pasa es que la enfermera *triage* tiene un volumen de llamadas superior al de todas las extensiones de la oficina y entre esas llamadas, debe contestar las llamadas con preguntas médicas y emergencias. Voy a volver a intentar, pero esta vez, en lugar de transferir la llamada, voy a llamarla por el altavoz para que la enfermera tome la llamada más rápido—.

Afortunadamente, está solución si dio resultado y la paciente nueva logró comunicarse con la enfermera *triage*. Ésta reconoció el error del doctor y le ofreció disculpas en nombre de él y de todo el grupo médico por la ineficiencia del personal. Finalmente, le explicó la diferencia entre los dos exámenes, haciendo énfasis en que la mamografía diagnóstica sólo se hace en caso de que haya anomalías en la paciente y en ese caso, el doctor también debía ordenar un ultrasonido mamario. La enfermera imprimió un nuevo formato de orden médica y fue inmediatamente donde el doctor para que la firmara, esta vez señalando el campo correcto. Luego le pidió a la paciente nueva que le diera unos 10 minutos y le mandó la orden directamente al centro de diagnóstico por fax. Después de varios contratiempos e ineficiencias por parte de la práctica ginecológica, la paciente nueva recibió el fax con la orden y pudo realizarse los exámenes que tenía pendientes.

Al mismo tiempo, una paciente existente llamó a la oficina para hacer la cita de su examen médico anual. Como ya era de costumbre, marcó la extensión de Juliana del departamento de citas, quien siempre la atendía. La paciente existente le pidió

## Especialización en Mercadeo

a Juliana que le hiciera una cita con el Dr. Doe, uno de los más famosos del grupo y ella se la programó para el mes de Noviembre, dos meses más adelante. Sabiendo esto, como todos los años, la paciente existente le pidió a Juliana que la transfiriera a la extensión de la enfermera *triage* para que ésta le enviara la orden de su mamografía anual a la dirección de su casa ya que no contaba con fax. Al recibir la llamada, la enfermera *triage* tomó sus datos y le dijo que en aproximadamente dos semanas le estaría llegando la orden médica a su casa. La paciente existente le dio las gracias y colgó.

Un mes después, la paciente aún no había recibido dicha orden lo cual le pareció extraño ya que todos los años la recibía a tiempo. Llamó de nuevo al consultorio y habló directamente con la enfermera *triage*

— Hola enfermera *triage*, me gustaría saber qué pasó con la orden para la mamografía que te pedí hace un tiempo? —

—Hola paciente existente, yo envié la orden el día siguiente de haber hablado, seguramente hubo un problema con el correo postal pero déjeme yo me encargo de resolverlo—. Le explicó la enfermera *triage*.

—Muchas gracias María, quiero informarte que logré conseguir una cita en el centro diagnóstico femenino la semana siguiente y me preocupa que no alcance a llegar la orden para realizarme el examen. Es muy importante que llegue a tiempo, crees que alcance a llegar en una semana? —

—Si señora, la enviaremos por correo expeditado—. Le informo la enfermera *triage*.

## Especialización en Mercadeo

Faltando algunos días para su cita, y aun sin recibir la orden formulada por su doctor, llamó por tercera vez a la oficina del Dr. Doe.

—Enfermera *triage*, es el colmo que todavía no me haya llegado la formula para mis exámenes!! Necesito que envíes la orden directamente al centro diagnóstico por fax y la necesito inmediatamente!!! — exclamo la paciente existente un poco exaltada y colgó. No quería oír las excusas de la enfermera *triage*.

El día de la mamografía llegó y la paciente existente llegó puntualmente a la recepción pero para su sorpresa, la orden médica no había sido enviada por fax. Infortunadamente, la cita de la paciente estaba programada para las 12:00pm y cuando trató de comunicarse con el consultorio, encontró que la oficina estaba cerrada por estar en horario de almuerzo. Con esto, la paciente existente perdió la paciencia y decidió ir directamente a la oficina de su doctor para solucionar el problema personalmente aun cuando perdiera su cita de la mamografía. Cuando llegó, ya el personal había regresado de la hora de almuerzo.

—Necesito que alguien en esta oficina me explique por qué es tan difícil enviar una orden médica al centro de diagnóstico!! — le grito a las niñas de la recepción.

Éstas, inmediatamente contactaron a la enfermera *triage* quien se acercó a la recepción y le dijo que ella sí había mandado la formula y seguramente la habían perdido en el centro diagnóstico. Esto enfureció a la paciente y pidió que llamaran a Marta, la administradora de la oficina y ésta la hizo seguir a la oficina.

Le administradora traro de calmarla —Buenos días paciente existente, quiero ofrecerle mis disculpas por la falta de efectividad en nuestra práctica médica. Voy

### **Especialización en Mercadeo**

a hablar con los departamentos en cuestión y habrá algunas consecuencias a raí—.

— No entiendo para que ofrecen el servicio de enviar la orden con anticipación si no lo van a hacer! Eso pone en peligro la salud del paciente porque puede retardar un diagnostico oportuno! — La paciente existente la interrumpió y manifestó su frustración.

—Tranquilícese paciente existente, déjeme yo hablo con el Dr. Do—

— ¡No me interesa, ya qué! Había pedido esta orden médica con dos meses de anticipación sabiendo lo que se podía llegar a demorar y por la ineficiencia del personal del consultorio no pude asistir a mi cita de la mamografía anual. Fuera de eso, siempre me ha gustado llegar a la cita del chequeo anual con el Dr. Doe con todos mis exámenes listos para no tener que venir una segunda vez ya que una cita de seguimiento con el Dr. Doe se demora otros 2 meses o quién sabe si más!! ¡Además es el colmo que para un seguimiento de un examen que ordenó el médico, tenga que volver a otra cita en la que seguramente deba pagar un copago y hasta de pronto una parte de mi deducible!! Ya me canse, llevo muchos años viniendo a esta oficina pero quiero que hoy mismo me den todos los archivos médicos pues me voy para otra oficina que ofrezca el servicio completo o sea más eficiente en dar órdenes médicas!!— (ver Anexo 2)

La administradora, apenadísima, le ofreció sus disculpas una vez más, y después de muchos intentos logró convencer a la paciente de darles otra oportunidad para que se pudieran reivindicar con ella. Le autorizó una nueva orden y llamó al centro diagnóstico femenino para que hicieran una excepción y le dieran una cita de

### **Especialización en Mercadeo**

forma inmediata. Con esto, la paciente existente se calmó pero dijo que lo discutiría con su doctor una vez viniera a su chequeo anual.

Al irse, Marta llamó a la enfermera —Enfermera *triage*, no entiendo porque no le mandaste la orden a la paciente existente si la pidió con dos meses de anticipación! ¿Tengo que recordarte el valor de tu trabajo? ¡Es el colmo que la paciente haya perdido su cita por culpa de nosotros! Esperemos que la paciente no tenga ningún diagnostico maligno porque nos podemos ganar una demanda!!—

—Pero Marta— le explico la enfermera *triage* —¡yo envié la orden médica por correo postal al día siguiente de su cita pero nunca lo recibieron! No es mi culpa que —

Marta interrumpió —¡Si es tu culpa! Cuando se envíen formulas para procedimientos tan importantes como estos, se debe hacer un seguimiento y confirmar si el documento se recibió. ¡No se puede enviar y dejar eso así! —.

A esto, la enfermera *triage* respondió —Marta, pero con tanto trabajo, no me alcanza el tiempo para hacerle seguimiento a todas las órdenes, a veces envío hasta 30 órdenes diarias—.

En el transcurso de los días, las quejas empezaron a acumularse ya que las pacientes estaban inconformes con el servicio de las órdenes médicas. Cuando llamaban al conmutador, no había una opción clara para solicitarlas ni un departamento de servicio al cliente donde manifestar sus quejas. Gracias a esto, las pacientes preferían marcar la opción uno y hablar con el departamento de citas ya que sabían que la respuesta era inmediata pero esto empezó a robar el flujo de llamadas a las pacientes que estaban interesadas en hacer citas.

## Especialización en Mercadeo

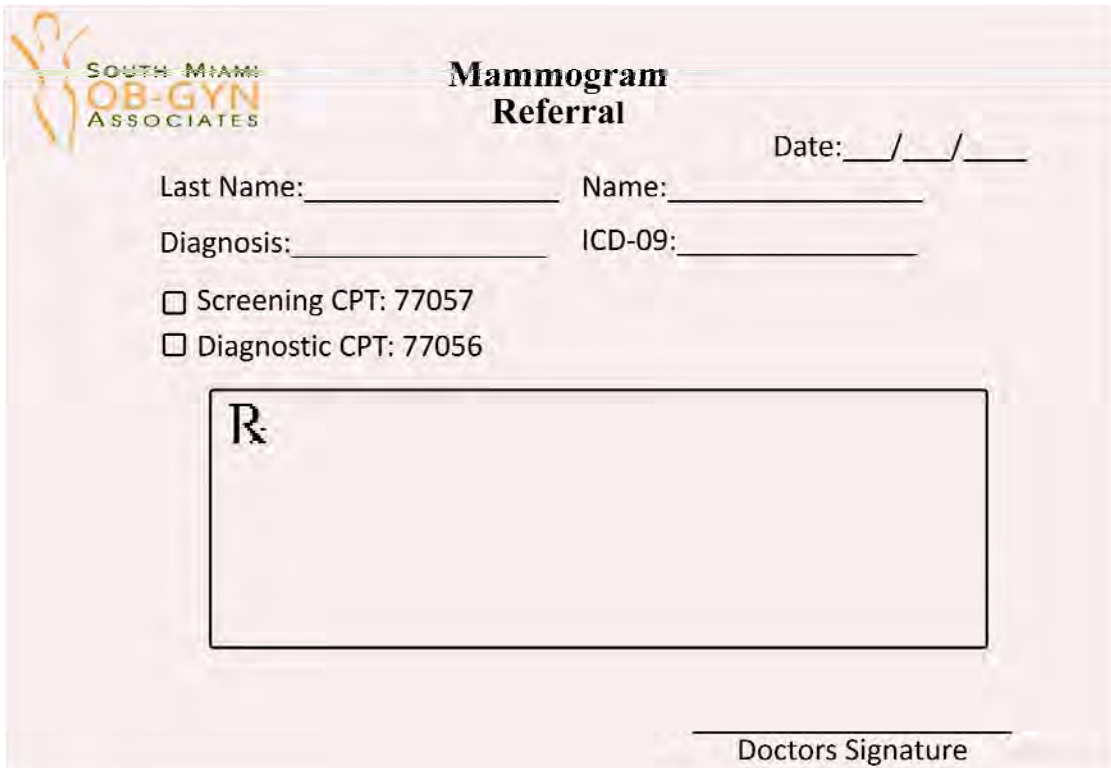
Unos meses más tarde, llegó una queja formal enviada por la paciente existente, con copia tanto a FemHealth como a Woman MD Group Holding, LLC. En la carta, la paciente existente explicaba que por culpa de la ineficiencia por parte del personal de la oficina y la negligencia del doctor, no había logrado hacerse una mamografía preventiva a tiempo. Gracias a esta demora, y a no tener un orden claro para estas situaciones, su cita se había aplazado y por eso no pudieron hacer un diagnóstico oportuno. Aunque la cita sólo se había corrido unos meses, la carta claramente le otorgaba la responsabilidad a la oficina por no tener a disposición de las pacientes este servicio en sus instalaciones y por no haber tomado las decisiones correctas en cuanto a servicio al cliente. Finalmente, la paciente existente les informaba la decisión definitiva de transferir su historia médica a otra práctica donde sí se ofrecían otros servicios diagnósticos como mamografías, ultrasonidos mamarios, densitometría ósea y otros exámenes para pacientes que estuvieran en embarazo.

El grupo de médicos no estaba enterado de esta situación y al recibir la carta estaba muy decepcionado del trabajo de su personal y del manejo que Marta y la enfermera *triage* le habían dado al problema. Esa misma tarde tuvieron una reunión extraordinaria para presentar cambios inmediatos en el funcionamiento de solicitudes de órdenes médicas y en el servicio al cliente ofrecido por todos los miembros del personal. Se le quitó algo de carga de trabajo a la enfermera *triage* y a una de las enfermeras “flotantes” se le asignó el trabajo de hacerle seguimiento a las ordenes solicitadas y enviadas. Adicionalmente se discutió la posibilidad de ampliar la oficina y empezar por comprar una máquina para realizar mamografías pero no todos estuvieron de acuerdo y quedó pendiente.



## Anexos

### Anexo 1: Formato de Orden Médica para Mamografías



**SOUTH MIAMI  
OB-GYN  
ASSOCIATES**

**Mammogram  
Referral**

Date: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Last Name: \_\_\_\_\_ Name: \_\_\_\_\_

Diagnosis: \_\_\_\_\_ ICD-09: \_\_\_\_\_

Screening CPT: 77057

Diagnostic CPT: 77056

**R**

\_\_\_\_\_

Doctors Signature

## Anexo 2: Prácticas Ginecológicas que actualmente ofrecen servicios diagnósticos

URL: <http://www.obgynspb.com/our-team/barry-simon-md-facr/>



CALL US: 561-655-3331 [PATIENT PORTAL](#)

HOME OUR TEAM NEWSLETTER LOCATIONS CONTACT US

Search

**OB/GYN SPECIALISTS**  
of the Palm Beaches, P.A.

- Obstetrics
- Gynecology
- Midwifery
- Diagnostic Imaging
- Perinatology
- Gynecologic Oncology
- Urogynecology
- Reproductive Endocrinology
- Clinical Psychology
- Aesthetics
- Research

**PATIENT PORTAL**

**MEET OUR CLINICAL STAFF**

Trust Your Care to Palm Beach's Finest Doctors, Midwives and Other Health Professionals.

[+ VIEW ALL +](#)

**OUR LOCATIONS**

imaging/ to Serve You Where You Live

### Barry Simon, MD, FACR



**Gender:** Male

**Practice Specialty:** Diagnostic Radiology – Specializing in women's imaging (Mammography, Breast Ultrasound, Transvaginal Ultrasound and breast biopsy)

**Locations:** REMOTE SITE: Ob/Gyn Specialists of the Palm Beaches, PA.  
1515 N. Flagler Drive Suite #700  
West Palm Beach, FL 33401  
(561) 275-7666  
(561) 802-5353 fax  
ONSITE: Ob/Gyn Specialists of the Palm Beaches, PA.  
2979 PGA Blvd. Suite #100  
Palm Beach Gardens, FL 33410  
(561) 275-7666  
(561) 802-5353 fax

**Medical Education:** M.D., Tulane University

Caso de Grado realizado por Diana Patricia González Nuñez para acceder al título de especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente. Tutor: Sory Torres. Santiago de Cali – Colombia Mayo 22 de 2012



**NORTH FLORIDA**  
**obgyn**  
Associates, PA

*I'm excited about becoming a young woman*

*A Lifetime of Good Health*

**Richard A. McCauley, MD**

*Board Certified - American Board of Obstetrics & Gynecology*

Dr. McCauley received his medical degree from University of Miami (Miami, FL), and completed his residency in OB/GYN at University of Florida Jacksonville Health Education Program (Jacksonville, FL). In private practice in the Jacksonville area since 1985, he joined North Florida OB/GYN in 1997.

He has a special interest in Robotic Microinvasive Surgery. His Eagle Harbor location offers in-office mammography and aesthetic services.

Dr. McCauley and wife, Debra, have two daughters, Michelle and Monica, and a son, Richard McCauley Jr. His hobbies include bicycling and fishing.

*Professional Organizations*

**Find the Right Doctor for You**

**LISTING BY SPECIALTY**

- Obstetrics & Gynecology
- Gynecology
- Reproductive Medicine (IVF)
- Urogynecology

**LISTING BY NAME**

View all Doctors in Alphabetical Order

**LISTING BY LOCATION**

--Please Select--

- Fernandina Beach
- Jacksonville Beach at Baptist Beaches "A"
- Jacksonville Beach at Baptist Beaches "B"

Home  
About Us  
**Physicians**  
PA / ARNP / Midwives  
Office Locations  
For Our Patients  
Patient Survey  
Patient Education  
FAQ / Tips  
Community Spirit  
Our Stork's Nest - Gallery  
Careers  
Contact Us  
Make An Appointment  
Patient Login

[www.nfobgyn.com/index.php/make-an-appointment](http://www.nfobgyn.com/index.php/make-an-appointment)

Home | Contact Us

---

## SOUTH MIAMI GOG

Appointments: 305.666.1811

About UsOur OfficeServices & ProceduresAbout da VinciWomen's Health

### Services & Procedures

At South Miami GOG, we are devoted to providing the full range of gynecology and gynecologic oncology services. If you would like more information on the services we provide, please call our office or speak with your provider.

#### Gynecological Care

- Gynecologic Oncology care for
  - Cervical Cancer
  - Ovarian Cancer
  - Uterine Cancer
  - Sarcomas
  - Vaginal Cancer
  - Vulvar Cancer
  - Chemotherapy
- General Gynecologic Care
- Pelvic Reconstructive Surgery
- GYN Surgery for
  - Fibroids
  - Endometriosis
  - Ovarian masses
  - Cervical diseases
  - Congenital malformations
  - Plus many other
- Minimally Invasive Surgery
  - Advanced Laparoscopic & Hysteroscopic Surgery
  - [da.Vinci@Hysterectomy](mailto:da.Vinci@Hysterectomy)
  - [da.Vinci@Myomectomy](mailto:da.Vinci@Myomectomy)
- Menopause Management for patients with prior cancer diagnosis.

#### Other Services

- Cancer Support Groups
- Genetic Counselling
- Bone Density Testing
- Mammograms
- Ultrasound
- Fitness and Nutrition

#### Hospital Care

When hospitalization is necessary, our primary facility is South Miami Hospital in South Miami. Our surgical teams and



Request your da Vinci consult now. [click here](#)



#### In This Section

- [Hysterectomy](#)
- [Web Resources](#)
- [Request a da Vinci® Consult Now](#)



#### Patient Stories

This isn't your grandma's hysterectomy. Hear what other patients are saying. [[view now](#)]