

外来クラーク業務について

1 診察準備に関すること

- (1) 受付業務開始前に電子カルテ、プリンターの電源を入れ、プリンターにコピー用紙を補充する。
- (2) 受付カウンターの清掃及び環境整備を実施する。
- (3) 問診票を補充する。

2 窓口業務に関すること

(1) 患者対応

- ア 患者が持参する受付票のバーコードを読み取る。
- イ 再診患者の来院月の保険証等の確認が終了しているかを確認する。終了していない場合は、1階外来受付窓口で手続きをするように伝える。
- ウ 初診及び予約以外の再診患者に対して問診票を記入させる。記入が困難な患者の場合、看護師に報告する。
- エ 診療情報提供書、CD-ROM、レントゲンフィルム等の持参の有無を確認する。持参している場合は、診療情報提供書等が電子カルテに取り込み済みであるかどうかを確認する。取り込まれていない場合は、診察までに医事課で取り込む必要があるため、1階外来受付窓口で手続きをするように伝える。診療情報提供書等は預かり、問診票とともに看護師に渡す。
- オ 診察前検査のある患者が検査済みであるかを確認する。未実施の場合は検査室へ行くよう伝える。
- カ 患者からの問い合わせに対する対応及び医療従事者への取り次ぎを行う。
- キ 患者のステータスが「来院済」であるが受付に来ない場合は名前を呼び確認する。
- ク 患者の状況に応じたステータス変更（到着済、保留、再診察待）を行う。
- ケ 看護師又は医師の指示により受診科の変更がある場合は、電子カルテ上の受診科を変更し、新しい受付票を患者に渡す。
- コ 診察後処置（点滴、注射、吸入など）がある場合は、看護師に声を掛け、処置室に案内する。
- サ 診察終了後に患者確認の上、ファイルの内容の確認を行い、検査室や会計の案内をする。

(2) 電話対応

- ア 患者からの受診相談等の電話は看護師に確認して対応する。
- イ 院外薬局からの電話は、薬剤課製剤室に転送する。
- ウ 休診や診療担当医官に関する問い合わせは当該一覧表を確認の上回答する。
- エ 不審電話、クレーム電話については看護師の指示を受け適切に対応する。
- オ 電話による問い合わせは相手方が確認できないこともあるため、個人情報保護に十分に留意して行う。

(3) 各種書類の整理等

- ア 医師等又は医事課から依頼される書類のスキャン

- イ 診療情報提供書等の整理
 - ウ 診療情報提供書等の文書のあて名書き
 - エ 医事課から依頼される書類等の医師等への確認、連絡
 - オ 受付終了後に病歴室管理の書類及び郵送書類を医事課に提出
- (4) 案内表示板の操作
医官の変更、診察の遅れなどの表示をする。
- (5) 症状別受診科の記録・整理
看護師又は医師の指示等により受診科の変更、追加等が生じた場合は、症状別に診療を行った診療科の記録、整理を行う。

3 その他付帯業務

- (1) 受付カウンター、待合室ソファの清掃、整理・整頓
- (2) 不要書類のシュレッダー処理
- (3) 処置室からナースコールがあった場合の看護師への報告
- (4) 患者にかかわる不測事態が発生した場合の看護師への報告
- (5) 使用更衣ロッカー等の清掃
- (6) 入院患者への説明資料の準備
- (7) 入院患者への入院案内
- (8) 各種定型用紙・消耗品等の補充・管理
- (9) 落とし物及び忘れ物の総務課への届出