



Service. Healing. Transformation.

## **Recepcionista Honduras One World Surgery**

### **Acerca de la organización:**

One World Surgery (OWS) es una ONG con la visión de un mundo comprometido con la atención quirúrgica segura, oportuna y accesible. Nuestra misión es encender el espíritu de servicio y transformar vidas al brindar acceso a atención quirúrgica de alta calidad en todo el mundo. OWS financia y opera el Centro de Cirugía de la Sagrada Familia de clase mundial en Honduras y actualmente se está acabando la construcción de un segundo centro en la República Dominicana. Nuestra organización se dedica a ayudar a miles de pacientes desatendidos a recibir atención quirúrgica, primaria y a ayudar a cientos de médicos, enfermeras y otros a contribuir a tener un impacto positivo en la salud mundial. Con el apoyo de 100 compañeros de equipo globales, One World Surgery organizó más de 50 misiones médicas y más de 1,000 voluntarios en Honduras y República Dominicana en 2023.

One World Surgery tiene una fuerte cultura basada en valores y orientada a la misión con compañeros de equipo apasionados y altamente comprometidos en la República Dominicana, Honduras y los Estados Unidos. Encarnamos el espíritu de servicio y buscamos aprender y mejorar continuamente para expandir nuestro impacto en los pacientes, voluntarios y comunidades. Fomentamos entornos de trabajo de apoyo donde los compañeros de equipo pueden utilizar sus habilidades y crecer profesionalmente. Nos conectamos regularmente como un equipo global para celebrar hitos personales y organizacionales.

### **Resumen de la posición:**

El Recepcionista de Servicios al Paciente es el encargado de asistir en diversas tareas que facilitan la atención y programación de los pacientes antes, durante y después de una intervención quirúrgica. Contribuye a la eficiencia de las operaciones y al bienestar de los pacientes, facilitando la interacción entre los pacientes, el equipo médico y el entorno quirúrgico.

**Reporta a:** Supervisor de Servicios al Paciente

### **Responsabilidades**

- Recibir y atender a los pacientes y visitas; de igual manera guiar a los pacientes de forma adecuada a las diferentes áreas que necesitan avocarse y brindarles la información necesaria.
- Administrar el flujo de pacientes en los días de clínica y cirugía, así como durante las brigadas.
- Brindar respuesta a las líneas telefónicas asignadas del Centro Quirúrgico con el objetivo de prestar atención oportuna a pacientes o personas externas que requieren atención.
- Mantener de manera ordenada, detallada y clara la lista de pacientes en espera para programar consultas y lista de pacientes pendientes de cirugía de las diferentes especialidades que maneja el centro quirúrgico.
- Programar citas para pacientes cuando se le es solicitado en las diferentes áreas involucradas (área médica, área clínica y área de trabajo social)

- Brindar respuesta inmediata a consultas/preocupaciones de pacientes vía teléfono y WhatsApp, así mismo comunicar de manera oportuna a los médicos para poder evitar complicaciones y dar una respuesta acertada.
- Apoyar en la recepción de mensajes completos y asegurarse que estos lleguen a su destino en el tiempo y momento oportuno. (Pacientes clínicos, pacientes post-operados, equipo médico, equipo clínico y equipo administrativo).
- Proporcionar toda la información necesaria a los pacientes con respecto a brigadas, consulta con las diferentes especialidades y/o cirugías pendientes.
- Responsable en la programación de las citas/cirugías de los pacientes a través del sistema HST y EMR (envío de boletas de exámenes a los pacientes y seguimiento de este)
- Dar las citas correspondientes en la fecha indicada por el médico.
- Manejar toda la información del departamento en el cual labora y de la institución en general, en forma estrictamente confidencial.
- Colaborar en todas las actividades programadas por la institución que están dentro de la moral y buena costumbre.
- Apoyar en otras actividades que su jefe inmediato requiera.

### **Cualificaciones requeridas**

#### *Estudios:*

- Pasante universitario de las carreras de Administración, Trabajo Social u otras carreras relacionadas con el área de atención al cliente.
- Conocimientos intermedios de programas como Word, Excel, PowerPoint, etc.
- Dominio del idioma inglés y español hablado y escrito nivel intermedio (deseable).

#### **Experiencia:**

- Experiencia mínima de 2 años en áreas de administración.
- Excelente capacidad de organización, pensamiento crítico, resolución de problemas y atención al detalle.

**Ubicación:** One World Surgery está ubicado en la propiedad de Nuestros Pequeños Hermanos en Aldea La Venta, aproximadamente a 45 minutos de Tegucigalpa.

**Estado:** Tiempo completo, ocasionalmente por las tardes y los fines de semana, según sea necesario

**Beneficios:** One World Surgery brinda todos los beneficios requeridos por la ley Hondureña. One World Surgery también ofrece como beneficio adicional, el servicio de transporte privado para empleados y el almuerzo. No es obligatorio su uso.

**Cómo aplicar:** <https://airtable.com/app5nmUUVqaVSjEYB/shr3JK1O9HCkObbxO>



Service. Healing. Transformation.

## **Receptionist Honduras One World Surgery**

### **About the Organization**

One World Surgery (OWS) is a nonprofit organization with the vision of a world committed to safe, timely and accessible surgical care. Our mission is to ignite the spirit of service and transform lives by providing access to high-quality surgical care globally. OWS funds and operates the world-class Holy Family Surgery Center in Honduras and construction for a second site in the Dominican Republic is currently underway. Our nonprofit is dedicated to helping thousands of underserved patients receive surgical and primary care and helping hundreds of physicians, nurses and others contribute to making a positive impact in global health. With the support of 100 global teammates, One World Surgery hosted nearly 50 medical missions and over 1,000 volunteers in Honduras and the Dominican Republic in 2022.

One World Surgery has a strong mission-oriented and values-based culture with passionate and highly-engaged teammates across the Dominican Republic, Honduras, and the United States. We embody the spirit of service and seek to learn and continuously improve in order to expand our impact on patients, volunteers, and communities. We foster supportive working environments where teammates can utilize their skills and grow professionally. We regularly connect as a global team to celebrate personal and organizational milestones.

### **Position Summary:**

The Patient Services Assistant is responsible for assisting with various tasks that facilitate the care and comfort of patients before, during and after a surgical procedure. Contributes to the efficiency of operations and the well-being of patients by facilitating interaction between patients, the medical team and the surgical environment.

**Reports to:** Patient Services Supervisor

### **Responsibilities**

- Receive and attend to patients and visitors; likewise guide patients in an appropriate manner to the different areas that need to be addressed and provide them with the necessary information.
- Manage the flow of patients on clinic and surgery days, as well as during brigades.
- Provide response to assigned Surgical Center phone lines for the purpose of providing timely attention to patients or outsiders requiring care.

- Maintain in an orderly, detailed and clear manner the list of patients waiting to schedule consultations and list of patients pending surgery of the different specialties handled by the surgical center.
- Schedule appointments for patients when requested in the different areas involved (medical area, clinical area and social work area).
- Provide immediate response to patient inquiries/concerns via telephone and WhatsApp, as well as communicate in a timely manner to physicians in order to avoid complications and provide an accurate response.
- Support in receiving complete messages and ensure that they reach their destination in a timely manner. (Clinical patients, post-operative patients, medical team, clinical team and administrative team).
- Provide all necessary information to patients regarding brigades, consultation with different specialties and/or pending surgeries.
- Responsible for scheduling patient appointments/surgeries through the HST and EMR system (sending patient exam slips and follow up).
- Give the corresponding appointments on the date indicated by the physician.
- Handle all the information about the department in which he/she works and of the institution in general, in a strictly confidential manner.
- Collaborate in all the activities programmed by the institution that are within the moral and good habit.
- Support in other activities that his immediate boss requires.

### **Required qualifications**

#### *Education:*

- University intern in the careers of Administration, Social Work or other careers related to customer service area.
- Intermediate knowledge of programs such as Word, Excel, PowerPoint, etc.
- English and Spanish spoken and written intermediate level (desirable).

#### **Experience:**

- Minimum experience of 2 years in administration areas.
- Excellent organizational skills, critical thinking, problem solving and attention to detail.

**Location:** One World Surgery is located on the Nuestros Pequeños Hermanos property in La Venta, approximately 45 minutes from Tegucigalpa.

**Status:** Full-time, occasional evenings and weekends as needed.

**Benefits:** One World Surgery provides all benefits required by Honduran law. One World Surgery also offers as an additional benefit, private transportation service for employees and lunch. Its use is not mandatory.

**How to apply:** <https://airtable.com/app5nmuUVqaVSjEYB/shr3JK1O9HCkObbxO>