

La recepcionista

Hola, me llamo Latriz y soy recepcionista en una clínica. Me gusta el trabajo. Tengo la oportunidad de ayudar a la gente de mi comunidad. Tengo conversaciones con muchas personas diferentes. Típicamente cuando personas vienen a la clínica o llaman a la clínica están muy estresados. Es mi trabajo ayudar.

En un día típico, interactúo con personas que entran a la clínica. También interactúo con personas por teléfono.

Un hombre entra a la clínica con su hijo.

—Hola, bienvenido a la clínica. ¿Tiene usted una cita? —digo.

—Sí —el hombre responde—. Mi hijo tiene una cita con doctora Krauss.

—¿Cuál es el nombre del paciente? —digo.

—Jaime Lopez Flores.

—Aquí está. Solo necesitamos un poco de información. Por favor, llene este papel. —digo y le paso un papel—. ¿Puede mostrarme su tarjeta de seguro o medicaid?

El hombre toma el papel y me pasa su tarjeta de seguro. Chequeo la información en la tarjeta con la información en la computadora. Hago una copia de la tarjeta. Devuelvo la tarjeta y el hombre me da el papel de información.

—Gracias, señor. Ahora, por favor espere en la sala.

El hombre y su hijo van a la sala de espera y yo continúo con mi trabajo. Una mujer llama por teléfono.

—Hola, Clínica La Paz —digo cuando contesto el teléfono.

—Mi hija ha estado vomitando toda la noche —la mujer en el teléfono dice.

—¿Ha podido beber algo? —pregunto.

—No. Cada vez que bebe agua, vomita —la mujer dice.

—¿Tiene fiebre su hija? —pregunto.

—Sí. Tiene fiebre de ciento dos grados —la mujer responde.

—¿Le ha dado alguna medicina por la fiebre? —pregunto.

—No. No tenemos nada en casa —la mujer responde.

—¿Quiere hacer una cita con el médico? Tenemos una cita disponible a las tres (3) esta tarde. —explico

—Sí, por favor. —La mujer me da su información y la información de su hija y yo programo una cita para ellas a las tres de la tarde.

—Okey, señora. Tengo la cita programada para las tres (3). Trate de darle agua a su hija en porciones pequeñas. Hasta las tres.

Inmediatamente, el teléfono suena. Hay un hombre en pánico en el teléfono.

—Necesito ayuda. Es mi esposa.

—Cálmese señor. ¿Qué pasa con su esposa? —le pregunto.

—Tiene contracciones. ¡Va a tener un bebé! —el hombre exclama.

—¿Cuántos minutos pasan entre sus contracciones? —pregunto.

—Doce (12) minutos --el hombre responde.

—Bien, ustedes tienen tiempo. Cuando hay solo cinco (5) minutos entre contracciones, deben venir al hospital.

—Cinco minutos —el hombre responde.

—Sí, cinco minutos. Por ahora, pueden preparar sus cosas para el hospital. Necesitarán un cambio de ropa para su esposa y su bebé.

—Sí, mi esposa ya tiene todo preparado.

—Perfecto. Entonces traten de calmarse. Pueden dar un pequeño paseo porque el movimiento ayuda el proceso. Si hay solo cinco minutos entre contracciones o sus contracciones duran por más de un minuto a la vez, deben salir para el hospital —explico.

—De acuerdo, señora. Gracias por su ayuda —el hombre comenta. Está más calmado ahora.

—De nada. Todo estará bien —termino.

Cuando termino en el teléfono una mujer entra con su hijo mayor. Su hijo está llorando.

—¡Auxilio! —la mujer grita.

—Señora, ¿cómo les puedo ayudar? —digo.

—Mi hijo estaba andando en su bici cuando se cayó. Se cortó la frente y se lastimó el brazo —la mujer explica. Yo noto el corte en su cabeza. Está sangrando mucho.

—Este corte ve profundo. ¿Cuándo se cayó, perdió la conciencia? —pregunto.

—No, nunca perdió la conciencia. Pero había mucha sangre.

—Las heridas de la cabeza sangran mucho, pero es probable que necesite puntadas —explico.

—¿Y su brazo? ¿Está fracturado? —la mujer pregunta.

—Hay que sacar un rayo X para determinar si esté fracturado —explico.

—¿Pueden hacerlo ahora?

—No, aquí no, señora. Somos una clínica. Ustedes necesitan ir a la sala de emergencias, pero no se preocupen porque está al lado de la clínica.

—¿Hay que ingresar a mi hijo al hospital? —la mujer pregunta con un poco de pánico.

—Es muy probable que su hijo no necesite pasar la noche en el hospital, pero necesita ir a la sala de emergencias por las puntadas y el rayo X. Voy a llamar a la recepcionista allá y explicar su situación —digo.

La mujer está más tranquila ahora. Yo le doy direcciones a la sala de emergencia y después llamo a la recepcionista de la sala de emergencia. Explico que una mujer viene con su hijo que tiene un posible fractura de brazo y una lesión en la cabeza.

Paso el resto de mi día ayudando a pacientes en persona y por teléfono. Me gusta mi trabajo. Me gusta ayudar a las personas de mi comunidad. Necesito saber mucha información médica para ayudar a las personas que llaman a la clínica. El trabajo de los médicos y los enfermeros es importante, pero el paciente habla primero conmigo, la recepcionista.



You can find this and more stories at smalltownspanishteacher.com This story is an original work by Camilla Given. Any resemblance to stories by other authors is purely coincidental, unless otherwise noted.