## 1. CARGO: LÍDER DE ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

| | |
|---|---|
| **Nivel del cargo** | Administrativo |
| **Proceso** | Gestión de Calidad |
| **Objetivo** | Planificar, implementar y evaluar el modelo de atención centra en la persona de la institución mediante la identificación de necesidades, gustos y preferencias de los usuarios que permita establecer un plan de atención individualizado y fundamentado en la compasión, la dignidad y el respeto.<br><br>Garantizar la adecuada gestión de trámites internos que se requieren para brindar una atención continua, segura, accesible y oportuna mediante el seguimiento de indicadores y la generación de planes de mejoramiento por servicio. |
| **Cargo del jefe inmediato** | Coordinador de Calidad |
| **Personal a cargo** | Trabajadora Social<br>Psicóloga Clínica<br>Auxiliares administrativos de atención centrada en la persona, información y gestión de citas médicas. |

## 2. FUNCIONES:

- Implementar la guía de implementación del modelo de atención centrada en la persona según lineamientos Planetree.
- Desarrollar actividades de sensibilización con los diferentes equipos de trabajo de la institución que generen una cultura organizacional de atención centrada en la persona.
- Liderar las actividades mensuales según cronograma de implementación del modelo institucional y soportar los entregables requeridos como evidencia.
- Liderar reuniones mensuales con la organización Planetree como mecanismo de seguimiento al cumplimiento de la guía metodológica.
- Ser enlace entre los diferentes procesos de la institución de manera que se garantice al usuario como el centro de la atención.
- Promover cambios a los procesos asistenciales y administrativos de manera que se identifique al paciente como centro de la atención.
- Fomentar espacios de formación al personal con enfoque te atención centrada en la persona.
- Presentar informes mensuales del estado de la implementación de la guía metodológica a la Gestión de Calidad que permitan la toma de decisiones al interior de la organización.
- Proporcionar apoyo a la red global de Planetree.
- Garantizar la implementación de los grupos focales de con usuarios, familias y colaboradores de acuerdo a recomendaciones Planetree.
- Realizar seguimiento a las respuestas entregadas a los usuarios producto de las manifestaciones radicadas dentro del módulo de trámites del software de gestión de calidad.
- Elaborar planes de mejoramiento en conjunto con los líderes y coordinadores de cada servicio y/o proceso con el fin de mejorar la atención dentro de la institución.

- Realizar seguimiento y cierre a los planes de mejoramiento implementados.
- Registro de indicadores en el software de calidad de manera mensual.
- Gestionar respuesta ante las diferentes manifestaciones interpuestas por los usuarios de manera oportuna.
- Gestionar y responder de manera oportuna las diferentes solicitudes que hacen los entes y las aseguradoras de manera oportuna y veráz.
- Direccionar las respuestas a las áreas correspondientes de manera oportuna con el fin de realizar análisis y respuesta al usuario según los tiempos definidos por la institución.
- Liderar el comité de atención centrada en la persona y asistir a los comités de los que sea participe.
- Generar estrategias de participación del paciente y su familia.
- Convocar y garantizar el adecuado funcionamiento de la asociación de usuario según lo definido por la normatividad vigente.
- Asegurar la realización mensual de las reuniones de equipo primario, implementando el ciclo PHVA.
- Realizar la divulgación de los deberes y derechos de los usuarios a los colaboradores.
- Conocer el decálogo institucional de derechos y deberes de los usuarios y garantizar que estos se cumplan a cabalidad.
- Recopilar, conservar y utilizar información de personas naturales y jurídicas únicamente con fines asistenciales, comerciales, laborales, educativos y de habilitación legal; garantizando su preservación y custodia de acuerdo a lo definido en el Manual de Políticas de Tratamiento y Protección de Datos.
- Establecer actividades de conciliación y bienestar con su equipo de trabajo.
- Identificar las necesidades de conciliación de su equipo e informarlas al Líder de Conciliación y Bienestar.
- Todas las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato y la necesidad del área.

**Autoridad:**

Gestión de trámites internos.
Planeación y ejecución de cronograma según metodología Planetree.
Identificación de necesidades, gustos y preferencias de los usuarios.
Sensibilización a colaboradores sobre atención centrada en la persona.

Consulta con su jefe inmediato:
Permisos en horario laboral.
Permisos al personal a cargo.
Creación de planes de mejoramiento.
Respuesta y atención de auditorías.
Respuesta y atención de visitas de inspección, vigilancia y control de aseguradores, entes territoriales y superintendencia de salud.

## 3. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

- Conocer y tener clara la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.

- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo e higiene propias de la clínica.
- Informar oportunamente acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
- Participar en las actividades de prevención de riesgos laborales que se realicen en la Institución.
- Asistir a las capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Contribuir con el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Conocer el plan de emergencias interno y externo
- Participar en la investigación de los accidentes laborales
- Adoptar hábitos de orden y aseo.
- Usar los elementos de protección personal
- Hacer adecuada segregación de residuos hospitalarios empleando el código de colores.
- Adoptar prácticas amigables con el medio ambiente.

| FACTORES DE RIESGO | |
|---|---|
| **Tipo de Riesgo** | **Descripción** |
| **Biomecánico** | Postura prolongada sentado. |
| | Manejo equipo de cómputo. |
| | Esfuerzos visuales. |
| **Locativo** | Caídas por desplazamientos en pasillos, escaleras, desniveles. |
| | Almacenamiento, orden y aseo. |
| **Físico** | Iluminación deficiente o excesiva. |
| **Psicosocial** | Demandas emocionales. |
| | Carga mental. |
| **Biológico** | Exposición ocupacional al virus del COVID-19 |

## 4. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos de habilitación.
- Participar en los procesos de certificación definidos por la institución.
- Documentar los procesos a cargo y vigilar el estricto cumplimiento del equipo de trabajo.
- Reportar indicadores a través del software del sistema de gestión de calidad asignados.
- Direccionar a los equipos de trabajo en el cumplimiento de las metas de Calidad definidas por la organización.

| INDICADORES DE GESTIÓN | |
|---|---|
| **Indicador** | **Meta** |
| **Satisfacción cliente interno/externo** | >95% |
| **Quejas por actitud** | 0 |

| **FORMACIÓN** | |
|---|---|
| **Tipo y alcance de experiencia** | Mínimo 1 año de experiencia en cargos administrativos y 1 año de experiencia asistencial |
| **Educación básica requerida:** | Profesional en Enfermería |
| **Formación complementaria o técnica:** | Normatividad vigente de salud, Ley 100 de 1993, Ley 1122 de 2007, Ley 1438 de 2011, Decreto 1011 de 2006, circular 008 de 2018, gestión por procesos. Sistema General de Seguridad Social en Salud, sistema obligatorio de la garantía de la calidad. |
| **Particularidades** | Curso de Atención a Víctimas de Violencia Sexual.<br>Herramientas informáticas.<br>Conocimientos en procesos asistenciales.<br>Conocimiento en procesos administrativos en salud. |

| **COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES** | | |
|---|---|---|
| **Competencias** | **Desarrollo** | **Dominio Específico** |
| Nombre de la competencia | Calificación de 1 a 3 | Descriptores propios de la competencia alineados a las funciones propias del cargo |
| **Atención Centrada en la Persona** | 3 | – Brinda un trato humanizado, empático y compasivo, entendiendo las condiciones particulares de cada situación.<br>– Pone toda su capacidad de trabajo en dar solución con calidad y prontitud a los requerimientos presentados por el usuario (Interno/Externo) |
| **Conciencia Organizacional** | 3 | – Se identifica con la organización poniendo toda su capacidad de trabajo para llevar a cabo los objetivos organizacionales por medio del cumplimiento de la plataforma estratégica.<br>– Se identifica con la organización vinculándose con el trabajo continuo por el mejoramiento, introyectando la cultura, valores y estrategia dentro de su labor. |
| **Comunicación Interpersonal** | 3 | – Escucha activamente la información que se le presenta con el fin de dar respuesta de manera efectiva y oportuna<br>– Brinda información de forma ágil y veraz, entendiendo la realidad del otro y adecuando el mensaje a las necesidades específicas del receptor. |
| **Adaptación al Cambio** | 2 | – Adapta y cambia la estrategia para cumplir los objetivos, conforme a los cambios situacionales que se van presentando.<br>– Se muestra abierto a enfrentar situaciones distintas o las que no está acostumbrado dentro de su rutina de trabajo. |

| COMPETENCIAS ESPECÍFICAS | | |
|---|---|---|
| **Competencias** | **Desarrollo** | **Dominio Específico** |
| **Conciliación** | 2 | – Identifica asertivamente las necesidades y deseos de los colaboradores y propone estrategias de conciliación acordes a estos.<br>– Proveer herramientas que permitan a los colaboradores conciliar la vida laboral, personal y familiar. |
| **Liderazgo** | 3 | – Motiva a su equipo para que por medio del compromiso con la organización propendan por el cumplimiento de la visión estratégica.<br>– Trabaja constantemente por crear un vínculo con sus colaboradores para motivarlos positivamente, mediante el uso de la comunicación asertiva. |
| **Iniciativa** | 3 | – Se anticipa a los problemas generando ideas creativas e innovadoras que permitan darle una solución eficiente.<br>– Es proactivo en su quehacer, anticipándose a los requerimientos que puedan presentársele. |
| **Planificación y Organización del Trabajo** | 3 | – Prioriza las tareas, realizando un seguimiento conforme a su cumplimiento y las reorganiza ante los imprevistos que pueden surgir.<br>– Entiende que hace parte de un engranaje en el que el cumplimiento de sus tareas es el insumo utilizado por sus compañeros para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización |
| **Pensamiento Analítico** | 3 | – Comprende las diferentes situaciones, identifica e interrelaciona sus componentes y las organiza sistemáticamente, con el fin de establecer las relaciones causa-efecto.<br>– Establece prioridades para actuar de acuerdo al correcto análisis de las situaciones y problemas que se le presentan. |

## 5. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Descripción | Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---|---|---|---|---|---|
| 001 | Julio 2019 | Creación del documento | Ivette Arce P. Coordinadora de Calidad | Carlos Arango Líder de Mejoramiento Continuo | Natasha Molina Vélez Gerente |
| 002 | Marzo 2020 | Actualización del documento | Ana María Amaya Líder de Seguridad y Salud en el Trabajo | Carlos Arango Líder de Mejoramiento Continuo | Ivette Arce P. Coordinadora de Calidad |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 003 | Septiembre 2022 | Actualización del documento | Margarita Gómez Ortega<br>Coordinadora de Gestión de Desarrollo Humano | Laura Mathieu Vergara<br>Coordinadora de Calidad | Dra. Natasha Molina Vélez<br>Gerente |