1. CARGO: TRABAJADORA SOCIAL

Nivel del cargo	Administrativo
Proceso	Gestión de Calidad
Objetivo	Identificar y apoyar en la gestión de las deficiencias familiares o sociales implicados directamente en el mantenimiento y/o recuperación de la salud de los pacientes, permitiendo la participación activa de los usuarios y haciendo uso de sus derechos y deberes en la prestación de los servicios de la institución. Ser el medio de comunicación entre los usuarios y la institución garantizando la implementación de las estrategias del modelo de atención centrada en la persona.
Cargo del jefe inmediato	Líder de atención centrada en la persona
Personal a cargo	Ninguno

2. FUNCIONES:

- Realizar interconsultas solicitadas a los pacientes internados en la institución.
- Realizar intervención individual, familiar o grupal de acuerdo al caso de cada paciente en si se requiere.
- Sensibilizar al acompañante para la adherencia a las recomendaciones médicas tanto durante su estancia como al momento del egreso.
- Identificar las necesidades y problemáticas sociales que afecten la salud de las personas.
- Realizar diagnósticos que permitan identificar factores de riesgo social (individual, familiar o comunitario) teniendo en cuenta aspectos particulares como: edad, sexo, etnia, nivel socioeconómico, ubicación y condiciones de la vivienda, pertenencia a grupos u organizaciones, entre otros.
- Fomentar cambios y transformaciones en las dinámicas personales, colectivas y sociales que propendan por la construcción de estilos de vida saludables.
- Validar los aspectos socioeconómicos y culturales como factores sociales centrales en el sistema integral de atención en salud, desarrollando intervenciones socio familiares en los componentes de promoción, prevención, atención y rehabilitación.
- Aportar elementos e información suficiente y relevante al equipo multidisciplinario que atiene al paciente de manera que faciliten el análisis y definición de intervenciones con el paciente y su familia.
- Orientar a las personas y sus familias sobre las rutas de atención del sistema de salud.
- Brindar información sobre la enfermedad, y pautas a seguir para hacer frente al manejo externo de la problemática, así como prevención de factores de riesgo en familiares de usuarios con problemática de salud mental específicamente.
- Promover en los pacientes adecuada adherencia al tratamiento con el fin de disminuir las recaídas y secuelas de la enfermedad.
- Coordinar con entidades contratantes que propendan al acceso a la información a la red de servicios de las instituciones favoreciendo la calidad en la prestación de los servicios de salud.

- Gestionar el egreso oportuno de los pacientes con problemática de tipo social y económica que a su vez interfiere con el proceso administrativo, lo cual permite que se dé una rotación de cama y así mismo la oportunidad en la atención de los usuarios.
- Apoyar al equipo de Atención Centrada en la Persona en los casos de vulneración de derechos de los usuarios durante su estancia.
- Contacto con los auditores de todas las EPS con el fin de buscar soluciones equitativas que ayuden a agilizar el alta.
- Gestionar albergue / hogar de paso con el fin de agilizar el alta para aquellos pacientes en situación de calle o abandono y en los casos de pacientes provenientes de otros municipios que necesitan continuar con tratamiento médico y no cuentan con la capacidad económica para cubrir dicha estancia en la ciudad.
- Orientar al paciente y a su familia en los programas sociales a los cuales pueden acceder.
- Orientar a los pacientes con movilidad reducida o alguna discapacidad en los programas sociales en los cuales tiene derecho y puede acceder.
- Conocer el decálogo institucional de derechos y deberes de los usuarios y garantizar que estos se cumplan a cabalidad.
- Activación de rutas de protección a menores, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, víctimas de abuso sexual, abandono, entre otros; según protocolos institucionales y nacionales.
- Cumplir con la oportunidad de atención y los tiempos de duración de las intervenciones que sean definidas por la institución.
- Acompañar el proceso de vigilancia epidemiológica en la activación y notificación de casos.
- Crear y actualizar un directorio red de apoyo de la institución con el fin de asegurar la remisión y la continuidad del tratamiento del paciente.
- Promover, implementar y ejecutar actividades con pacientes y sus familias dentro del modelo de atención centrada en la persona que permita establecer planes de acompañamiento individualizados de acuerdo a los gustos y preferencias del usuario.
- 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.

Autoridad:
Intervención de trabajo social a pacientes y familiares**.**
Reporte y notificación de casos a los organismos correspondientes.
Identificación y reporte de casos de pacientes con no capacidad de pago.

Consulta con su jefe inmediato:
Permisos en horario laboral.
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.
- Participar en la documentación de los procesos asignados.

INDICADORES DE GESTIÓN	
Indicador	**Meta**
Calidad y custodia en los registros médicos	>95%

ISU del servicio	>95%	
Quejas por actitud	0	
FORMACIÓN		
Tipo y alcance de experiencia	Mínimo 6 meses de experiencia (Incluido tiempo de práctica profesional).	
Educación básica requerida:	Profesional en trabajo social	
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 Activación de rutas de apoyo Reportes de casos a los organismos gubernamentales correspondientes. Herramientas informáticas. Conocimientos en procesos asistenciales.	
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. – 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. – 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 – 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.

		– 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**
Pensamiento Estratégico	3	– Entiende y se anticipa a los acontecimientos del entorno cambiante comprendiendo las implicaciones y consecuencias de los cambios. – Presenta alta capacidad para adaptarse a los cambios y para trabajar enérgicamente para crear ventajas competitivas.
Tolerancia a la Presión	2	– Responde adecuadamente a situaciones que resultan cambiantes y da respuesta oportuna a los requerimientos. – Mantiene su ritmo de trabajo ante situaciones o problemas percibidos como difíciles, conservando su rendimiento.
Orientación al Resultado	3	– Fija objetivos retadores y desafiantes, evaluando su cumplimiento y orientándose por disminuir el tiempo de ejecución. – Trabaja encaminado por alcanzar altos estándares, proyectando metas reales y alcanzables, pero altamente retadoras.

5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
001	Julio 2016	Creación del documento	Ivette Arce P. Coordinadora de Calidad Alejandra Acevedo Asistente de Selección y Capacitación	Ana Venuris Cardona Jefe de gestión humana	Fredy Quintero Director médico
002	Febrero 2017	Actualización del documento	Alejandra Acevedo Álvarez Psicóloga de selección y desarrollo del talento humano	Ivette Arce P. Coordinadora de Calidad	Ana Cardona Coordinadora de Gestión Humana
003	Julio 2019	Actualización del documento	Ivette Arce P. Coordinadora de Calidad	Carlos Arango Líder de Mejoramiento Continuo	Comité de Calidad y Mejoramiento Continuo
004	Marzo 2020	Actualización del documento	Ivette Arce P. Coordinadora de Calidad	Carlos Arango Líder de Mejoramiento Continuo	Comité de Calidad y Mejoramiento Continuo