1. CARGO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

Nivel del cargo	Administrativo
Proceso	Gestión de Calidad
Objetivo	Ser el medio de comunicación entre los usuarios y la institución garantizando la gestión de PQRS, permitiendo la participación activa de los usuarios haciendo uso de sus derechos y cumpliendo con sus deberes, en busca de la satisfacción de los mismos y el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios. Apoyar al proceso de atención centrada en la persona en el cumplimiento de un modelo institucional que satisfaga los gustos y preferencias del usuario fundamentados en dignidad, compasión y respeto.
Cargo del jefe inmediato	Líder de atención centrada en la persona
Personal a cargo	Ninguno

2. FUNCIONES:

- Recibir con calidez y respeto a los clientes internos y externos.
- Orientar y direccionar con amabilidad, telefónica y presencialmente a los clientes internos y externos.
- Brindar información general de la clínica: horarios de visita, ubicación de los servicios y sedes, portafolio de la institución, disponibilidad de agendas y demás información que sea relevante para garantizar una buena atención.
- Brindar información sobre la ubicación de los usuarios hospitalizados a familiares y acompañantes en los horarios establecidos por la clínica.
- Mantener siempre disposición y actitud de escucha, servicio y calidez con los usuarios.
- Atender de manera personal a los usuarios que se presenten en la oficina de Atención centrada en la persona, registrando en la planilla la relación de los usuarios que ingresan y el motivo de su visita, lo anterior con el fin de conocer el comportamiento de los picos de atención, los horarios y las causas.
- Recepción y gestión de las quejas, PQR con riesgo de vida, reclamos, felicitaciones y sugerencias por parte de los usuarios.
- Responder solicitudes con respecto a quejas y reclamos por parte de los entes de control y EAPB con aval del líder del proceso.
- Realizar apertura diaria de buzones en los tiempos definidos y con el adecuado diligenciamiento del acta que soporta realización de dicha actividad.
- Realizar encuestas de satisfacción en todos los servicios, según el muestreo y cumpliendo con los parámetros definidos para tal fin incluyendo la medición de adherencia al conocimiento de Deberes y Derechos del usuario.
- Realizar seguimiento y gestión de los consecutivos para pacientes que requieran atención en la institución.
- Participar activamente en la implementación de modelo de atención centrada en la persona.

- Promover una prestación de servicios dentro de la institución donde el paciente sea el centro bajo condiciones de dignidad, respeto y compasión.
- Realizar entrega de carta de negación de servicios únicamente en formato autorizado por la Súper Intendencia de Salud firmado por dirección médica o auditor médico.
- Brindar acompañamiento a todos nuestros usuarios durante su estancia hospitalaria de manera que permita identificar previamente oportunidades de mejora a las cuales darle solución.
- Realizar visita de bienvenida a los usuarios, entregar tarjeta de bienvenida, educar en Derechos y Deberes e indagar sobre la vulneración de derechos. En los casos donde se vulneren los derechos se deberá realizar en conjunto con la líder de atención centrada en la persona las acciones que correspondan incluyendo la notificación y reporte a la coordinación de calidad.
- Gestionar de manera oportuna solicitudes de los usuarios, pacientes y familias que mejorarán su experiencia en la institución.
- Velar por la oportunidad en la prestación de servicios de salud según la política de la institución.
- Garantizar la gestión oportuna de las solicitudes que ingresan al correo electrónico asignado relacionados con los mensajes de voz (Grabaciones) que dejan los usuarios cuando la línea telefónica no está disponible.
- Realizar asignación de citas cuando el usuario o su familia lo soliciten siguiendo los parámetros definidos en la institución y de acuerdo a los modelos de contratación que se encuentren vigentes.
- Asignar las citas que sean solicitadas a través del formulario de *Solicitud de Citas* instalado en la página web y dar siempre respuesta inmediata a la notificación que ingresa al correo electrónico.
- Realizar una atención en la oficina mediante la adecuada gestión de turnos de atención con el uso de la herramienta tecnológica dispuesta para tal fin.
- Garantizar una atención a la población preferencial de acuerdo a estándares definidos por la normatividad vigente y las políticas institucionales.
- Realizar cubrimiento a los puestos de trabajo del proceso de Atención Centrada en la Persona de acuerdo a las necesidades del mismo con igual dominio y manejo definidos para tal fin por la institución.
- Iniciar y adelantar activación de rutas para casos de restablecimiento de derechos según indicaciones de trabajo social o psicología.
- 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.
- Y las demás que sean asignadas por su jefe inmediato.

Autoridad:

Gestión de trámites internos.
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.
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.
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 1 año de experiencia ejerciendo la profesión
Educación básica requerida:	Técnico auxiliar administrativo en Salud
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. Sistema General de Seguridad Social en Salud, sistema obligatorio de la garantía de la calidad.
Particularidades	Manejo de herramientas informáticas. Conocimientos en procesos asistenciales y administrativos en salud. Alto dominio del lenguaje verbal, no verbal y manejo del tono de voz. Buena presentación personal. Servicio y atención al usuario.

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**
Calidad en el Trabajo	2	– Reconoce las buenas prácticas de desempeño identificando sus fortalezas y debilidades. – Se preocupa por minimizar la ocurrencia de errores o desviaciones en los procesos.
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.
Planificación y Organización del Trabajo	2	– Establece prioridades en el cumplimiento de las actividades a su cargo. – Valida el costo que tiene para la organización las decisiones que toma.

5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
001	Octubre2011	Elaboración del documento	Dra. Natasha Molina. Jefe Gestión de Calidad	Dra. Alejandra Rueda Jefe de Gestión Humana	Comité de Calidad
002	Enero 2013	Actualización del documento	Natasha Molina Velez Directora de Calidad	Ana Cardona Asistente de Gestión Humana	Dra. Alejandra Rueda Jefe de Gestión Humana
003	Mayo 2014	Revisión del documento	Natasha Molina Velez Gerente de planeación y desarrollo	Ana Cardona Jefe de Gestión Humana	Comité de Calidad
004	Octubre 2015	Revisión del documento	Ivette Arce Palacios Alejandra Acevedo	Ana Cardona Jefe de Gestión Humana	Natasha Molina Vélez Gerente
005	Enero 2017	Actualización del documento	Ivette Arce Palacios Coordinadora de Calidad	Alejandra Acevedo Psicóloga de selección y desarrollo del talento humano	Ana Cardona Jefe de Gestión Humana

006	Octubre 2019	Actualización del documento	Juliana Zuluaga Bermúdez Líder atención centrada en la persona	Ivette Arce Palacios Coordinadora Calidad	Margarita Gómez O. Coordinadora de Gestión Humana
007	Marzo 2020	Actualización del documento	Juliana Zuluaga Bermúdez Líder de atención centrada en la persona	Ivette Arce P. Coordinadora de Calidad	Margarita Gómez O. Coordinadora de Gestión Humana