	NOMBRE		CÓDIGO
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		13-OD-002
	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	VERSIÓN 06
	MANUAL	MEJORAMIENTO CONTINUO	

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del Cargo: Gestor convenios.

Nivel: Misional.

Proceso: Hospitalización.

Personal a Cargo: No aplica.

Cargo superior inmediato: Líder asistencial de Consulta externa y apoyo diagnóstico.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Responder y resolver de forma oportuna todas las solicitudes o requerimientos generados por las diferentes convenios y entes que dé lugar. Gestor convenio No oncológico.


III. OBJETIVO

Servir como canal de comunicación ante las EPS o entes reguladores y los diferentes procesos de la Clínica San Rafael para dar respuesta de forma oportuna a los requerimientos, solicitudes o inquietudes de las Eps o entes de control.

IV. FUNCIONES DEL CARGO

- Revisar de forma continua el drive de convenios, correo electrónico y teléfono corporativo, para resolver las solicitudes generadas.
- Responder de forma clara y precisa los requerimientos específicos solicitados en el drive de convenios.
- Generar informes estadísticos de solicitudes y requerimientos de su gestión realizada.
- Tener adecuada comunicación con los referentes de la EPS.
- Gestionar con especialistas cuando dé lugar espacios para valoraciones en consulta.
- Enviar informe de las gestiones realizadas a dirección médica, dirección mercadeo y líder de proceso a cargo con periodicidad mensual. Este informe debe contener información como: consulta, ayuda diagnóstica o procedimiento que necesita, fecha en que ingresa la petición al email o teléfono corporativo, fecha de respuesta, entidad, servicio para la cual va la solicitud, ciudad, medio por el cual hacen el requerimiento, nombre de la persona que envía o solicita.
- Gestionar con líder de cirugía programaciones quirúrgicas.
- Gestionar con líderes de servicios asistenciales PQRS que lleguen sobre el servicio prestado y que no lleguen al SIAU.

Responder las solicitudes generadas de consulta externa por medio escrito de forma clara y ordenada a las EPS y entes de control y así mismo darles un cierre (es decir cuando dé lugar llamar al usuario a confirmarle hora, fecha y lugar de la cita).

	NOMBRE		CÓDIGO
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		13-OD-002
	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	VERSIÓN 06
	MANUAL	MEJORAMIENTO CONTINUO	

V. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD FRENTE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

RESPONSABILIDAD

Responsabilidades en gestión de calidad


- Responsable de cumplir las funciones descritas en este manual
- Responsable de cumplir con las disposiciones legales, institucionales y del sistema de gestión de calidad; así como mantener la documentación legal y reglamentaria actualizada con Gestión humana
- Responsable de participar de las auditorías internas, externas, de IVC y del Sistema Integrado de Gestión.
- Acogerse a los lineamientos en la mejora de la calidad de los procesos.
- (no uso de celular ni ningún dispositivo electrónico en la jornada laboral diferente a las herramientas entregadas por la clínica a menos que su uso sea indispensable para el desarrollo de su labor).
- Responsable con las obligaciones descritas en el reglamento interno de trabajo en su artículo 59.

Responsabilidades en gestión de seguridad y salud en el trabajo

- Responsable de cumplir con las disposiciones legales e institucionales asociadas a seguridad y salud en el trabajo.
- Responsable de consultar y participar de los diferentes comités institucionales, así como identificar los peligros y prevenir los riesgos a los que este expuesto en su sitio de trabajo.
- Asistir a los exámenes médicos ocupacionales periódicos programados.
- Responsable por su higiene postural y cuidado integral de su salud.
- Realizar Triage (presencial o virtual) de verificación de su estado de salud. Si tiene síntomas notificar a jefe inmediato y a SST.
- Responsable con los protocolos de bioseguridad adoptados para su cargo y su proceso durante el tiempo que permanezca en las instalaciones de la clínica.
- Responsable en el uso permanentemente de sus elementos de protección personal.
- Notificar oportunamente al área de Gestión Humana estado de vacunación y mantener su esquema actualizado.
- Responsable con las obligaciones descritas en el reglamento interno de trabajo en su artículo 59 en los numerales asociados a SST.

Responsabilidad en gestión ambiental

- Responsable de cumplir con las disposiciones legales e institucionales de gestión ambiental.
- Realizar una correcta segregación en la fuente.
- Adherencia a capacitaciones transversales referentes al SGA
- Participación en actividades ambientales
- Adherencia al programa de uso eficiente de agua

	NOMBRE		CÓDIGO
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		13-OD-002
	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	VERSIÓN 06
	MANUAL	MEJORAMIENTO CONTINUO	

- Adherencia al programa de uso eficiente de energía
- Adherencia al programa de residuos no aprovechables
- Adherencia al programa de residuos peligrosos
- Adherencia al programa de residuos aprovechables
- Adherencia al programa de vertimientos
- Reporte de daños de infraestructura
- Concientizar a usuarios sobre los programas ambientales

AUTORIDAD

Autoridad en gestión de calidad

- Autoridad para solicitar respuesta a PQRS para la gestión de su proceso o su cargo.
- Autoridad para exigir el cumplimiento de las normas del servicio al que pertenece y aquellas descritas en el manual de bioseguridad, velando siempre por el bienestar del paciente y su familia.


Autoridad en gestión de seguridad y salud en el trabajo

- Autoridad para notificar sobre condiciones o situaciones peligrosas al supervisor inmediato o a los órganos internos para la prevención en el trabajo (Coordinación SST, COPASST) de manera que se puedan tomar acciones oportunamente.
- Autoridad para realizar reportes a la administradora de riesgos laborales a la que este afiliado, las cuales deben estar asociadas a incidentes o accidentes de trabajo.
- Autoridad para realizar reportes o notificación de situaciones a los respectivos comités institucionales.

Autoridad en gestión ambiental

- Autoridad para emitir directrices asociadas a facturación, infraestructura y ambiente físico, sistemas y telecomunicaciones, biotecnología, servicio farmacéutico y gestión de servicios.
- Autoridad para realizar retroalimentaciones, iniciar procesos de descargos o sancionatorios a Líderes de apoyo a su cargo, cuando se considere pertinente.
- Autorizar o denegar permisos de Líderes de apoyo a su cargo acorde con directrices institucionales.
- Autoridad para garantizar el cumplimiento del reglamento interno de trabajo, código de ética, código de vestir y demás manuales internos, en los procesos de apoyo a su cargo.

VI. RESPONSABILIDADES GENERALES

	NOMBRE		CÓDIGO
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		13-OD-002
	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	VERSIÓN 06
	MANUAL	MEJORAMIENTO CONTINUO	

- Informar al jefe inmediato si detecta la ejecución de un trabajo que ponga en riesgo la salud y vida del paciente, funcionario o contratista, la estabilidad de la infraestructura de la institución o la afectación severa del medio ambiente.
- Solicitar en forma oportuna cualquier entrenamiento que considere necesario para su desempeño en el puesto de trabajo.
- Solicitar información de los riesgos a que puede verse expuesto en la ejecución de la labor encomendada, sus efectos y las medidas de prevención y control.
- Hacer cumplir las normas, protocolos y reglamentos de la institución

VII. PERFIL Y REQUISITOS DEL CARGO

COMPETENCIAS

Ver perfil Kompedisc

DOCUMENTOS DEL CARGO

Ver CONTROL ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA CARGO FORMATO **13-FT-011**

REQUISITOS BÁSICOS O ESENCIALES

- Manejo de equipo de oficina
- Dominio y manejo de herramientas de colaboración Office (Excel, Word, Power Point), internet, intranet y correo electrónico.
- Sistema de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS)
- Atención al usuario

REQUISITOS DE CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

- **EDUCACIÓN:** tecnólogo en algún área administrativa
- **FORMACIÓN:** curso atención al usuario
- **EXPERIENCIA:** Un (1) año de experiencia profesional y/o mínimo seis (6) meses de experiencia en el área específica.

VIII. CONDICIÓN DE RIESGO

La Matriz de Riesgos es una herramienta de gestión que permite determinar objetivamente cuáles son los riesgos relevantes para la seguridad y salud de los colaboradores de la Clínica San Rafael.

Ver MATRIZ DE RIESGO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO