	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 convenio especial – “Nueva EPS”.

**Nivel:** Misional

**Proceso:** Hospitalización

**Personal a Cargo:** No aplica

**Cargo superior inmediato:** Líder asistencial de hospitalización

## II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Responder y resolver de forma oportuna todas las solicitudes o requerimientos generadas por los pacientes de nueva EPS con el fin de mantener la hotelería hospitalario.

## III. OBJETIVO

Servir como canal de comunicación entre el paciente y los diferentes procesos de la Clínica San Rafael para dar respuesta de forma oportuna a los requerimientos, solicitudes y necesidades, manteniendo la hotelería hospitalario.

## IV. FUNCIONES DEL CARGO


- Revisar de forma continua el drive convenios, correo electrónico y teléfono corporativo, para resolver las solicitudes generadas Nueva EPS.
- Responder de forma clara y precisa los requerimientos específicos de agendamientos de citas con el médico especialista.
- Generar informes estadísticos de solicitudes y requerimientos de su gestión realizada.
- Gestionar y dar trámite hasta el cierre de las diversas solicitudes a su cargo.
- Gestionar y realizar seguimiento al proyecto de humanización hospitalaria, en busca del bienestar del paciente hospitalizado y su acompañante.
- Tener adecuada comunicación con los referentes de la EPS
- Realizar rondas frecuentes en los pisos de hospitalización asignados a Nueva EPS y urgencias.
- Realizar acompañamiento continuo a los gestores hospitalarios de Nueva EPS.
- Planificar y ejecutar capacitaciones asociadas a necesidades específicas en los servicios.

## 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

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


- 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
- 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

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

- 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

- 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.

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

- Hacer cumplir las normas, protocolos y reglamentos de la institución

## VII. PERFIL Y REQUISITOS DEL CARGO

### COMPETENCIAS

*Ver perfil Kmpedisc*

### DOCUMENTOS DEL CARGO

Ver CONTROL ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA CARGO

### 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