	NOMBRE		CÓDIGO
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		13-OD-002
	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	VERSIÓN 05
	MANUAL	MEJORAMIENTO CONTINUO	

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del Cargo: Gestor hospitalario

Nivel: Misional

Proceso: Hospitalización

Personal a Cargo: No aplica

Cargo superior inmediato: Líder hospitalización

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Responder y resolver de forma oportuna todas las solicitudes o requerimientos generadas por los usuarios de nueva EPS, para el mantenimiento del hotelaría hospitalario.


III. OBJETIVO

Servir como canal de comunicación ante la y los diferentes procesos de la Clínica San Rafael para dar respuesta de forma oportuna a los requerimientos, solicitudes, inquietudes y bienestar en la atención hospitalaria llevada a hotelaría.

IV. FUNCIONES DEL CARGO

- Presentación del servicio hospitalario
- Entrega de kit de ingreso y registro de entrega.
- Introducción a video institucional.
- Al ingreso del paciente realizar introducción a multimedia, plataforma educativa, historia clínica básica previa firma de consentimiento informado, ingreso a Netflix y Disney.
- Activación de wifi ilimitado en dispositivos móviles del paciente y acompañante.
- Pasar a gastronomía los datos de los pacientes que no tienen permitido ingerir alimentos.
- Entrega de helados a pediátricos a libre demanda.
- Realizar videollamadas entre el paciente y familiares.
- Educar al paciente y acompañante sobre riesgos hospitalarios y estrategias de mitigación como caídas, lesiones de piel registrando entrega de educación.
- Educar al paciente en deberes y derechos, registrar entrega de información.
- Participar en movilización temprana.
- Participar en sesiones de juegos entre paciente y familia.
- Diligenciar drive de egresos.
- Entrega de encuesta de satisfacción y formato de “escuchando al usuario”.
- Conexiones a citas ambulatorias previo al egreso hospitalario.
- Escuchar activamente al usuario y su familia para realizar enlace con el personal asistencial.
- Escuchar necesidades activas de los usuarios para solucionar gestión hospitalaria.
- Escalar dificultades que no estén al alcance de su gestión.

V. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD FRENTE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

	NOMBRE		CÓDIGO
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		13-OD-002
	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	VERSIÓN 05
	MANUAL	MEJORAMIENTO CONTINUO	

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
- Adherencia al programa de uso eficiente de energía
- Adherencia al programa de residuos no aprovechables

	NOMBRE		CÓDIGO
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		13-OD-002
	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	VERSIÓN 05
	MANUAL	MEJORAMIENTO CONTINUO	

- 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

- **POR INFORMACIÓN:** Información relacionada con el SIG y del proceso como tal.
- **POR ARCHIVOS Y REGISTROS:** Formatos del proceso.
- **POR BIENES:** Equipo de oficina.
- **POR DINERO:** Los recursos asignados a su proceso.

	NOMBRE		CÓDIGO
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		13-OD-002
	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	VERSIÓN
	MANUAL	MEJORAMIENTO CONTINUO	05

VII. PERFIL Y REQUISITOS DEL CARGO

COMPETENCIAS

Ver perfil eros-K

DOCUMENTOS DEL CARGO

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

REQUISITOS BÁSICOS O ESENCIALES

- Manejo de personal
- Liderazgo
- Comunicación asertiva
- Dominio y manejo de herramientas de colaboración Office (Excel intermedio, Word, Power Point) o similares.
- Sistema de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo.

REQUISITOS DE CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

- **EDUCACIÓN:** Profesional en áreas administrativas con especialización en áreas afines.
- **FORMACIÓN:** Formación certificada en sistemas de gestión (Calidad, SST, Ambiental)
- **EXPERIENCIA:** Mínimo 5 años de experiencia profesional en áreas afines en el sector salud.

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