

I. IDENTIFICACIÓN

Denominación del Empleo:	SECRETARIO
Código:	440
Grado:	05
Nivel:	Asistencial
Naturaleza:	Libre Nombramiento y Remoción
Área o Proceso	Direccionamiento Estratégico

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Organizar y velar por el correcto funcionamiento de la gerencia, en cuanto a los servicios que en ella se brinden, especialmente en la organización de archivos, atención al público, transcripciones y dotación de papelería y útiles para la oficina y ejecutar las actividades que le correspondan para el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la entidad.

III. FUNCIONES ESENCIALES

1. Atender todas las llamadas telefónicas que se presenten en la Gerencia.
2. Manejar la agenda de la gerencia.
3. Redactar oficios y correspondencia de rutina, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
4. Velar por la buena imagen de la institución y por la adecuada prestación de la oficina.
5. Formular los pedidos de papelería y demás implementos necesarios para el desempeño del área administrativa.
6. Proporcionar la información requerida por el público y concertar las entrevistas solicitadas con la gerencia.
7. Diligenciar toda la correspondencia que se emite por la dependencia.
8. Archivar toda la correspondencia y documentos que se recibe en la dependencia.
9. Atender a todos los funcionarios que se remiten a la dependencia.
10. Suministrar información necesaria para definir los métodos para canalizar la información.
11. Entregar la información al directivo preciso en el tiempo y con las discreciones exigidas.
12. Procesar los datos requeridos para generar los informes asignados al área administrativa correspondiente
13. Dar la pauta para el éxito en la acción de canalizar la información.
14. Registrar entrega y recibo de información.
15. Reportar las necesidades de útiles de oficina de acuerdo con consumos
16. Suministrar la información requerida para el diseño de las tareas a su cargo.
17. Dar las especificaciones de los bienes utilizados en las actividades que realiza.
18. Adoptar las normas de seguridad establecidas para los bienes bajo su responsabilidad y custodia.
19. Atender eficiente y oportunamente a los usuarios que lo solicitan
20. Cumplir con las normas de ética y calidad en la atención del usuario.
21. Participar activamente en la realización de planes de mejoramiento del servicio.
22. Las demás que le señale la ley o las normas legales vigentes, o le asigne el jefe del organismo o entidad, de acuerdo con el propósito y la naturaleza de su cargo.

IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

1. Realizar actividades de soporte administrativo para garantizar la atención integral al cliente interno y externo de la institución.
2. Dependencia organizada y con un correcto funcionamiento de los servicios que se brinden, especialmente en la organización de archivos, atención al público, transcripciones y dotación de papelería y útiles para la oficina.
3. Los documentos son elaborados de acuerdo con las normas técnicas de archivo y correspondencia.
4. La atención a los usuarios internos (servidores de la entidad) y externos del servicio se basan en normas de cordialidad y claridad de acuerdo a los estándares de calidad
5. Divulgar los derechos y los deberes de los usuarios.
6. La atención a los usuarios internos y externos se basa en los estándares de calidad de la institución.
7. Los registros se realizan de acuerdo a las normas, procedimientos y necesidades del servicio.
8. La atención de los usuarios se basa en normas de ética, cordialidad y claridad de acuerdo a las políticas establecidas por la institución.
9. Participa en la realización de planes de mejoramiento del servicio.

V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

1. Dependencias de la ESE.
2. Entidades y autoridades públicas y privadas.
3. Verbal, escrita, telefónica, digital, virtual, presencial

VI. EVIDENCIAS

1. Informes
2. Documentos de trabajo
3. Planes elaborados

VII. COMPETENCIAS PARA EL CARGO

COMUNES	CONOCIMIENTOS BÁSICOS	COMPORAMENTALES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación a resultados ▪ Orientación al usuario y al ciudadano. ▪ Transparencia ▪ Compromiso con la Organización 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento Básico en Sistema Operativo y software asistencial utilizado por la institución. ▪ Derechos y Deberes de los usuarios. ▪ Plataforma Estratégica Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de la información ▪ Adaptación al cambio ▪ Disciplina ▪ Relaciones interpersonales ▪ Colaboración

VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIO: Diploma de Bachiller en cualquier modalidad, Y curso básico sobre secretariado.	EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia relacionada.
---	--



**MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS
NIVEL ASISTENCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de Actualización:

I. IDENTIFICACIÓN

Denominación del Empleo:	CONDUCTOR
Código:	480
Grado:	04
Nivel:	Asistencial
Naturaleza:	Libre Nombramiento y Remoción
Área o Proceso	Macro Proceso de Atención

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Ejecutar labores de conducción del vehículo administrativo de la ESE, con el fin de transportar funcionarios, suministros y/o equipos de la institución con criterios de calidad y seguridad.

III. FUNCIONES ESENCIALES

1. Conducir el vehículo de la gerencia con las mejores prácticas de seguridad, teniendo en cuenta las normas de tránsito aplicable y vigente.
2. Velar por la presentación y buen mantenimiento del vehículo que le sea asignado.
3. Informar a quien corresponda o al jefe inmediato sobre cualquier falla que se observe en el funcionamiento del vehículo.
4. Transportar personal, suministros, equipos o materiales a los sitios encomendados por la gerencia y/o administración cuando la necesidad del servicio lo requiera.
5. Responder por las herramientas y equipos a su cargo y mantenerlos en óptimo estado.
6. Participar cuando sea requiera en cargue y descargue del vehículo y traslado de los elementos.
7. Realizar actividades de mensajería de acuerdo a las órdenes impartidas por la Gerencia.
8. Realizar operaciones mecánicas sencillas de mantenimiento del equipo automotor a su cargo y solicitar ejecución de aquellas complicadas.
9. Llevar el registro diario de actividades e información de conformidad con el modelo que adopte la institución.
10. Mantener actualizada la "hoja de vida" del vehículo en cuanto a referencia, daño y mantenimiento en general.
11. Dar uso adecuado del vehículo asignado de acuerdo a las actividades propias del cargo y de la empresa.
12. Las demás que le señale la ley o las normas legales vigentes, o le asigne el jefe del organismo o entidad, de acuerdo con el propósito y la naturaleza de su cargo.

IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

1. Los procedimientos y normas establecidas para el manejo y conducción técnica de la ambulancia están acorde con el manual establecido.
2. Los reportes de daños y novedades se realizan en el menor tiempo posible con el fin de no afectar el servicio prestado.
3. El combustible y lubricante utilizado por el vehículo cuenta con soporte que es entregado al Subdirector Administrativo.

VII. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

4. Dependencias de la ESE.
5. Entidades y autoridades públicas y privadas.
6. Verbal, escrita, telefónica, digital, virtual, presencial

VIII. EVIDENCIAS

4. Informes
5. Documentos de trabajo
6. Planes elaborados

VII. COMPETENCIAS PARA EL CARGO

COMUNES	CONOCIMIENTOS BÁSICOS	COMPORAMENTALES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación a resultados ▪ Orientación al usuario y al ciudadano. ▪ Transparencia ▪ Compromiso con la Organización 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento Básico en Sistema Operativo y software asistencial utilizado por la institución. ▪ Derechos y Deberes de los usuarios. ▪ Mecánica básica. ▪ Curso de primeros auxilios 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de la información ▪ Adaptación al cambio ▪ Disciplina ▪ Relaciones interpersonales ▪ Colaboración

VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIO: Primaria terminada y licencia de conducción de quinta categoría.

EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia relacionada.

I. IDENTIFICACIÓN

Denominación del Empleo:	AUXILIAR AREA SALUD
Código:	412
Grado:	03
Nivel:	Asistencial
Naturaleza:	Carrera Administrativa
Área o Proceso	Macro Proceso de Atención

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Brindar cuidado integral al usuario, en el tratamiento, rehabilitación, de menor complejidad, en cumplimiento de las conductas definidas por el personal médico y de enfermería enfocando este a la parte física y espiritual. Y ejecutar labores asistenciales en procedimientos de nivel auxiliar en salud oral, con el fin de prestar un mejor servicio a la comunidad en general

III. FUNCIONES ESENCIALES

1. Aplicar los procedimientos de atención en salud definidos por el personal médico.
2. Mantener las condiciones requeridas para la atención en salud en el punto de atención, controlando las infecciones en los usuarios y su entorno.
3. Atender los requerimientos de los clientes vinculados a la prestación del servicio.
4. Desarrollar las acciones de prevención y promoción de su competencia, en la prestación del servicio.
5. Incentivar al usuario para aplicar el modelo de escucha activa.
6. Suministrar la información necesaria para la definición de los métodos en la aplicación de conductas bajo su responsabilidad.
7. Captar oportunamente todos los usuarios susceptibles de pertenecer a los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
8. Suministrar la información requerida para el diseño de las tareas a su cargo.
9. Dar las especificaciones de los bienes utilizados en las actividades que realiza.
10. Adoptar las normas de seguridad establecidas para los bienes bajo su responsabilidad y custodia.
11. Atender eficiente y oportunamente a los usuarios que lo solicitan.
12. Adherirse a las políticas, guías, protocolos y procedimientos definidos por la institución de acuerdo con el proceso en el cual participa en razón del cargo.
13. Orientar al usuario y/o su familia con respecto al procedimiento para la atención y políticas institucionales aplicables a los diferentes servicios.
14. Las demás que le señale la ley o las normas legales vigentes, o le asigne el jefe del organismo o entidad, de acuerdo con el propósito y la naturaleza de su cargo.

En Higiene Oral:

1. Aplicar fluoruros tópicos en sus distintas formas
2. Colocar y retirar hilos retractores
3. Colocar selladores de fisuras con técnicas no invasivas
4. Realizar el pulido de obturaciones eliminando los eventuales excesos en las mismas
5. Colocar y retirar el dique de goma
6. Eliminar cálculos y tinciones dentales y realizar detartrajes y pulidos.

7. Recoger datos acerca del estado de la cavidad oral para su utilización clínica o epidemiológica.
8. Practicar la educación sanitaria de forma individual o colectiva, instruyendo sobre la higiene buco-dental y las medidas de control dietético necesarias para la prevención de procesos patológicos buco-dentales.
9. Controlar las medidas de prevención que los pacientes realicen
10. Realizar exámenes de salud buco-dental de la Comunidad
11. Aplicar técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con protocolos y estándares universales establecidos.
12. Realizar limpieza, desinfección y esterilización de superficies, equipos, elementos y dispositivos según manuales técnicos y protocolos vigentes.
13. Realizar acciones preventivas en salud oral individual y colectiva de acuerdo con guías y protocolos.
14. Orientar a la persona y comunidad en la promoción y prevención de la salud oral y prevención de la enfermedad oral de acuerdo con guías y protocolos.
15. Incentivar conductas posturales básicas, de acuerdo con las actividades usuales del individuo.
16. Motivar la actividad física y hábitos alimentarios, de acuerdo con principios de vida saludable.
17. Apoyar las actividades de diagnóstico odontológico de acuerdo con normatividad, guías y protocolos.
18. Asistir los procedimientos logísticos y de tratamiento odontológicos de acuerdo con guías de atención y protocolos
19. Preparar al usuario para la valoración y toma de radiografías orales de acuerdo con principios técnicos y de bioseguridad.
20. Las demás que le señale la ley o las normas legales vigentes, o le asigne el jefe del organismo o entidad, de acuerdo con el propósito y la naturaleza de su cargo.

IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

1. Conocer claramente los procedimientos solicitados por el médico.
2. Salvaguardar las pertenencias de los usuarios definidos por la Institución.
3. El cuidado de enfermería se efectúa con base al plan de tratamiento indicado, y las necesidades del usuario.
4. Las medidas de bioseguridad y vigilancia epidemiológica, se aplican según lo establecido en los manuales.
5. Los registros clínicos y administrativos se diligencian de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.
6. Los inventarios se controlan según las normas establecidas.
7. Los insumos se utilizan racionalmente garantizando eficiencia en la prestación del servicio.
8. Manejo del software asistencial.
9. Detectar las necesidades educativas, de información y expectativas del usuario y/o su familia en cuanto a su enfermedad, tratamiento y probabilidad de mejoría a través de la encuesta de evaluación de necesidades.
10. Verificación permanente y oportunamente según las indicaciones del médico que el usuario este en la ubicación de aislamiento, sin vulnerar la dignidad de éste, si la

patología lo requiere.

11. Planear la atención y cuidado a cada usuario de acuerdo a las guías de enfermería y protocolos de manejo de situaciones especiales
12. Realizar Kárdex de enfermería registrando plan de cuidados y tratamiento de cada usuario.
13. Iniciar la ejecución del plan de tratamiento, realizando la atención, cuidado y administración de tratamiento aplicando las guías y protocolos de enfermería.
14. Explicar al usuario y su familia los efectos adversos más frecuentes de la medicación a administrar para que sean identificados oportunamente.
15. Divulgar los derechos y los deberes de los usuarios.
16. La atención a los usuarios internos y externos se basa en los estándares de calidad de la institución.
17. Los registros se realizan de acuerdo a las normas, procedimientos y necesidades del área.
18. La atención de los usuarios se basa en normas de ética, cordialidad y claridad de acuerdo a las políticas establecidas por la institución.

En Higiene Oral:

19. Verificación de derechos del usuario en la base de datos de aseguramiento
20. Actualización de datos del paciente.
21. La preparación de los materiales responden con las expectativas del Especialista.
22. El aislamiento y la esterilización califican con la normatividad de los manuales para tal fin.
23. El instrumental utilizado es el apropiado en los procedimientos de cada especialidad.
24. La esterilización oportuna del instrumental requerido permite la atención del paciente en el tiempo programado.
25. El suministro adecuado de materiales e instrumental optimiza la atención del paciente.
26. La desinfección del área de trabajo crea un ambiente adecuado para la atención del paciente.

IX. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

7. Dependencias de la ESE.
8. Entidades y autoridades públicas y privadas.
9. Verbal, escrita, telefónica, digital, virtual, presencial

X. EVIDENCIAS

7. Informes
8. Documentos de trabajo
9. Planes elaborados

VII. COMPETENCIAS PARA EL CARGO

COMUNES	CONOCIMIENTOS BÁSICOS	COMPORTEMENTALES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación a resultados ▪ Orientación al usuario y al ciudadano. ▪ Transparencia ▪ Compromiso con la 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento Básico en Sistema Operativo y software asistencial utilizado por la institución. ▪ Derechos y Deberes de los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de la información ▪ Adaptación al cambio ▪ Disciplina ▪ Relaciones

<p>Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento de las precauciones estándares para el control de infecciones. ▪ Tipos de aislamiento. ▪ Métodos de limpieza, desinfección de áreas y esterilización de equipos. ▪ Normas de bioseguridad. ▪ Manejo de residuos hospitalarios ▪ Manejo del paciente Hospitalizado, en Urgencias, P y P Extramural, Consulta Externa y Vigilancia Epidemiológica. ▪ Manejo de técnicas asépticas y curación de heridas. ▪ Manejo de material estéril, limpio y contaminado. ▪ Preparación del paciente para ayudas diagnósticas básicas y toma de muestras de laboratorio. ▪ Administración de medicamentos. 	<p>interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Colaboración
---------------------	---	---

VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIO:

Bachiller en cualquier modalidad y certificado de curso en Enfermería, expedido por una Institución debidamente autorizada y registrado en la DSSA Y Curso de RCP Básico Actualizado.

En Higiene Oral: Bachiller en cualquier modalidad y certificado de curso de Auxiliar en Higiene Oral ó Salud Oral, debidamente registrado en la DSSA

EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia relacionada.

I. IDENTIFICACIÓN

Denominación del Empleo:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
Código:	407
Grado:	02
Nivel:	Asistencial
Naturaleza:	Carrera Administrativa
Área o Proceso	Apoyo Administrativo Asistencial Gestión Financiera Gestión de la Calidad y Control Interno

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar funciones de apoyo administrativo que le sean asignadas en aras de garantizar la debida prestación del servicio.

III. FUNCIONES ESENCIALES

En el Área de Facturación:

1. Orientar al usuario y su familia con respecto al portafolio de servicios de salud, a los procedimientos y las políticas institucionales aplicables al proceso de atención.
2. Realizar la admisión de los usuarios a los diferentes servicios de salud que se prestan de acuerdo a la normativa y contratos de venta de servicios de salud vigentes.
3. Realizar la verificación de derechos de los usuarios en las bases de datos de aseguramiento de acuerdo a los contratos de venta de servicios de salud y a la normativa vigente.
4. Adherirse a lo establecido en la normativa vigente para el reporte de inconsistencias en bases de datos de aseguramiento, solicitud de autorización de servicios electivos y solicitud de autorización de servicios urgentes.
5. Realizar la facturación de los servicios de salud prestados, según normatividad y contratos de venta de servicios de salud vigentes.
6. Cumplir con requisitos y soportes de la factura según normatividad y requisitos establecidos en la venta de servicios de salud vigente.
7. Consolidar documentos de soporte de las operaciones de facturación de acuerdo con la normatividad vigente y procedimientos establecidos.
8. Cumplir con las disposiciones existentes en materia de recaudo, manejo y custodia de dineros públicos producto de la venta de servicios de salud.
9. Realizar el archivo correspondiente de los consentimientos informados de urgencias y hospitalización.
10. Realizar los registros civiles de nacimiento y entregárselos a quien corresponda.
11. Realizar las afiliaciones en línea que le correspondan.

En el Área de Información:

1. Suministrar historias clínicas a los pacientes y a los diferentes entes de control o fiscales, que soliciten la historia clínica.
2. Operar el telefax asignado, transmitir, recibir y registrar los mensajes.
3. Prestar el servicio de envío de fax al usuario interno y sacar las fotocopias solicitados por los usuarios, especialmente la venta de las mismas.

4. Solicitar documentos de identidad a las personas que ingresen a la institución.
5. Suministrar información al público sobre servicios ofrecidos por la institución, ubicación de personas y dependencias.
6. Velar por la buena presentación de la recepción.
7. Entregar órdenes de laboratorio y de interconsulta (rayos X, banco de sangre, laboratorios clínicos y patológicos, etc.).
8. Orientar al usuario y/o su familia con respecto al procedimiento para la atención y políticas institucionales aplicables en el servicio de admisiones
9. Indicar al usuario de acuerdo a su clasificación el total o el porcentaje que le corresponde de la cuenta.
10. Mantener permanentemente a disposición de los clientes, pacientes y/o usuarios, los formatos, preimpresos, boletines y folletos así como la normatividad y estructura organizacional de la ESE, con el objeto de direccionar e informar a todos los usuarios, sobre sus derechos, obligaciones, requisitos, procedimientos y trámites necesarios para obtener oportunamente los diferentes servicios que brinda la ESE.
11. Identificar plenamente al usuario de acuerdo a su afiliación, clasificación, números de identificación y nombres completos.
12. Realizar pedidos a almacén de los implementos necesarios para su desempeño y del área de consulta externa.
13. Entregar insumos a los consultorios.

En el Área de Atención al Usuario:

1. Ubicar a los usuarios de la institución en las gestiones tendientes a la obtención de autorizaciones de atenciones en otros niveles de complejidad, en el marco del sistema de referencia y contrarreferencia.
2. Atender en forma personalizada, telefónica o escrita al público, informando y orientando a los clientes, pacientes y/o usuarios, hacia la consecución oportuna y efectiva del trámite o servicios que requiere o busca obtener.
3. Escuchar al usuario y resolver las necesidades de información e inquietudes de acuerdo a la políticas y procesos institucionales
4. Orientar la mejor utilización de los servicios de la ESE a clientes, pacientes y/o usuarios, mediante el suministro de información veraz y oportuna.
5. Resolver de manera oportuna las inquietudes y problemas que presentan los usuarios.
6. Informar y orientar a todos, pacientes y/o usuarios que acuden a la ESE, acerca del portafolio de servicios, así como de los procesos y procedimientos establecidos para acceder a los mismos.
7. Brindar la atención e información específica, su ubicación geográfica, horario de servicios y características particulares.
8. Recibir las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes, pacientes y/o usuarios, con el fin de prestar un oportuno y adecuado servicio.
9. Recibir y registrar las peticiones, consultas, sugerencias, quejas, y reclamaciones, bien sean personales escritos o telefónicos.
10. Participar en el SOGC, en el diseño de sistemas de información oportuno y permanente a los clientes, de acuerdo con la información recibida a través del sistema de quejas y reclamos.

En el Área de Mantenimiento:

1. Supervisar a los contratistas en las reformas locativas y demás trabajos del área de mantenimiento, tales como: Redes Eléctricas, Redes de Gas, Redes Hidrosanitarias, Aire Acondicionado, Redes Telefónicas, Jardinería, fumigaciones, pintura de las instalaciones, Acueducto y Alcantarillado y demás similares funcionen correctamente.
2. Vigilar porque el personal de servicios generales contratado por outsourcing, cumpla con el cronograma de mantenimiento hospitalario establecido por la institución, suministrándoles los insumos necesarios para su ejecución.
3. Realizar los informes y presentarlos de acuerdo al cronograma de mantenimiento establecido por la institución con respecto a las 3 sedes, con seguimiento diario.
4. Apoyar el proceso de Ambiente Físico y Gestión Ambiental.
5. Vigilar y responder por la ejecución del cronograma de mantenimiento de techos y terrazas de la institución.
6. Apoyar a la administración mediante la inspección del cumplimiento de los objetivos contractuales de los proyectos de infraestructura física.
7. Garantizar el mantenimiento y buen funcionamiento de los muebles y equipos audiovisuales.
8. Elaborar, coordinar y ejecutar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo para los bienes muebles y en seres de la ESE, de acuerdo a la necesidad de mantenimiento de la infraestructura física de la institución.
9. Establecer los métodos, procedimientos y programación de actividades que sean necesarias para mantener la continuidad en la prestación de los servicios técnicos bajo condiciones normales de operación y en situaciones de emergencia.
10. Aplicar en forma efectiva los programas de mantenimiento y conservación, a fin de proteger la inversión de capital, prolongar la vida útil de los equipos y mantenerlos en óptimas condiciones de seguridad y operabilidad.
11. Elaborar y mantener actualizado un "Inventario Técnico del Recurso Físico", bajo responsabilidad del servicio de mantenimiento.
12. Mantener información técnica específica, normas y procedimientos de seguridad, tanto industrial como hospitalaria, acciones preventivas en caso de emergencia, etc.
13. Establecer y hacer cumplir las normas, procedimientos, reglamentos y disposiciones internas necesarias para el cumplimiento cabal de las funciones asignadas al servicio, teniendo como base el "Manual de Funciones, organización, normas y procedimientos del servicio de mantenimiento".
14. Participar activamente en la implementación de programas de seguridad hospitalaria, control y combate de incendios, procedimientos en caso de emergencia y desastres naturales, evacuación de pacientes, etc.
15. Informar al nivel superior, con la frecuencia establecida en cada caso, sobre todas las actividades y novedades del servicio de mantenimiento del hospital.
16. Participar activamente en las estrategias y procedimientos para el cumplimiento de los estándares de acreditación en el proceso de gestión del ambiente físico.

En todas las Áreas:

1. Coadyuvar en el cumplimiento de indicadores operativos del área de desempeño del cargo.
2. Participar activamente en la elaboración de planes de mejoramiento del área de desempeño.
3. Aplicar métodos normalizados adoptados por la organización para los procesos y procedimientos del área de desempeño.

4. Identificar cambios en los procesos y procedimientos de la organización, con base en la observación y documentación de los mismos.
5. Participar en la elaboración y/o actualización de procesos y procedimientos de su competencia de acuerdo con la metodología establecida en la organización.
6. Divulgar los Derechos y Deberes de los usuarios.
7. Fomentar prácticas saludables y seguras en los ambientes de trabajo, manteniendo ambientes de trabajo seguro y saludable, según reglamentación institucional y normativa legal vigente.
8. Adoptar las normas de seguridad establecidas para los bienes bajo su responsabilidad y custodia
9. Adherirse a las políticas, guías, protocolos, procesos y procedimientos definidos por la institución en razón al cargo.
10. Cumplir con la normatividad institucional en materia de atención al usuario y atención humanizada en los diferentes los servicios.
11. Cumplir con las normas de ética y calidad en la atención al usuario.
12. Las demás que le señale la ley o las normas legales vigentes, o le asigne el jefe del organismo o entidad, de acuerdo con el propósito y la naturaleza de su cargo.

IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

En el Área de Facturación:

1. Verificación de que los usuarios están en base de datos
2. Brindar información sobre los servicios prestados por la ESE de una forma cordial, respetuosa y humanizada.
3. Ingreso del usuario al software asistencial
4. Actualización de los datos del usuario.
5. Generación de la facturación del servicio a los programas que da lugar.
6. Clasificación de la información registrando su ingreso
7. La atención a los usuarios internos y externos se basa en los estándares de calidad de la institución.
8. Los registros se realizan de acuerdo a las normas, procedimientos y necesidades del servicio.

En el Área de Información:

1. Educa al usuario sobre derechos y deberes.
2. Registra en la Base de datos de Escucha Activa al Usuario las expresiones presentadas y el trámite las respuestas suministrada
3. Promueve la participación ciudadana al interior de la institución.
4. Controla y realiza acta, en compañía de un usuario, del buzón de sugerencias "Cuéntenos que Piensa",
5. Aplica el modelo post venta de atención al usuario.
6. Llama al usuario para informarle el trámite, la respuesta y las medidas tomadas por la institución con respecto a la reclamación, sugerencia, felicitación o si fue víctima de algún caso de abuso o comportamiento agresivo.
7. La atención a los usuarios internos y externos se basa en los estándares de calidad de la institución.
8. Los registros se realizan de acuerdo a las normas, procedimientos y necesidades del área

En el Área de Atención al Usuario.

1. Brindar información sobre los servicios prestados por la ESE de una forma cordial, respetuosa y humanizada.
2. Llevar a cabo de forma eficiente y oportuna el proceso de recepción de quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, llevando registro de su recepción, trámite, respuesta e indicadores.
3. Participar en la planeación, ejecución y evaluación de los planes de desarrollo y planes operativos institucionales.

En el Área de Mantenimiento:

1. Velar por el uso adecuado y de los recursos asignados al proceso de mantenimiento en cuanto a bienes e infraestructura física.
2. Velar la adecuada prestación de los servicios de mantenimiento contratado a través de outsourcing.
3. Coadyuvar con la planificación y elaboración del plan de mantenimiento institucional..
4. Garantizar el desarrollo de los procesos a su cargo para el óptimo funcionamiento del área de mantenimiento.
5. Garantizar la entrega oportuna de los insumos y materiales para la ejecución de las labores de mantenimiento a los bienes e infraestructura física de la ESE.

XI. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

10. Dependencias de la ESE.
11. Entidades y autoridades públicas y privadas.
12. Verbal, escrita, telefónica, digital, virtual, presencial

XII. EVIDENCIAS

10. Informes
11. Documentos de trabajo
12. Planes elaborados

VII. COMPETENCIAS PARA EL CARGO

COMUNES	CONOCIMIENTOS BÁSICOS	COMPORAMENTALES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación a resultados ▪ Orientación al usuario y al ciudadano. ▪ Transparencia ▪ Compromiso con la Organización 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso de atención del usuario ▪ Conocimiento Básico en Sistema Operativo y software asistencial utilizado por la institución. ▪ Plataforma Estratégica Institucional ▪ Políticas institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de la información ▪ Adaptación al cambio ▪ Disciplina ▪ Relaciones interpersonales ▪ Colaboración

VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIO: Bachiller en cualquier modalidad.	EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia Laboral
---	---

I. IDENTIFICACIÓN

Denominación del Empleo:	AUXILIAR AREA SALUD
Código:	412
Grado:	02
Nivel:	Asistencial
Naturaleza:	Carrera Administrativa
Área o Proceso	Macro Proceso de Atención

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar funciones de apoyo asistencial que le sean asignadas en aras de garantizar la debida prestación del servicio.

III. FUNCIONES ESENCIALES

En el Área de Farmacia:

1. Garantizar las entregas de medicamentos, dispositivos médicos y demás insumos en condiciones óptimas a los usuarios conforme a las normas y procedimientos vigentes.
2. Recibir, despachar, actualizar existencias y conservación de medicamentos de control.
3. Atender los requerimientos de los clientes vinculados a la prestación del servicio.
4. Realizar una dispensación informada de medicamentos a los usuarios.
5. Garantizar la disponibilidad de medicamentos, dispositivos médicos e insumos en el servicio de hospitalización y urgencias.
6. Incentivar al usuario para aplicar el modelo de escucha activa.
7. Adoptar las normas de seguridad establecidas para los bienes bajo su responsabilidad y custodia.
8. Aplicar el procedimiento para apropiar ingresos en la venta de medicamentos.
9. Suministrar la información necesaria para la definición de los métodos de la recepción, despacho, actualización de existencias y conservación de medicamentos de control.
10. Suministrar la información para definir los rangos de los indicadores sobre la recepción, despacho, actualización de existencias y conservación de medicamentos.
11. Informar y brindar educación al paciente y la comunidad sobre la utilización adecuada de medicamentos.

En el Área de Laboratorio:

1. Cumplir las especificaciones solicitadas en la orden médica para la toma y preparación de muestras.
2. Suministrar la información necesaria para la definición de los métodos en la toma y preparación de muestras para análisis por tipo de exámenes.
3. Registrar la información en los formatos bajo su responsabilidad.
4. Suministrar la información requerida para reconocer factores de éxito en la toma de y preparación de muestras.
5. Validar la efectividad de los controles definidos para la toma y preparación de

muestras.

6. Suministrar la información para definir los rangos de los indicadores en la toma y preparación de muestras.
7. Realizar las funciones administrativas que le sean asignadas tales como indicadores, revisión de facturas, auditorías laboratorio externo y demás.
8. Realizar permanentemente el lavado y desinfección de los equipos de laboratorio.
9. Realizar el adecuado transporte de muestras de sede a sede cuando sea necesario

En el Área de Odontología:

1. Dispensar y preparar los materiales utilizados en los procedimientos odontológicos.
2. Responder por el aislamiento y esterilización del material e instrumental correspondiente para la atención del paciente y efectuar la desinfección del área de trabajo.
3. Suministrar el material e instrumental adecuado para la atención del paciente.
4. Solicitar los materiales necesarios al responsable del servicio de odontología con el fin de garantizar el suministro oportuno de materiales.
5. Mantener las condiciones de requeridas para la atención en salud en el punto de atención
6. Atender los requerimientos de los clientes vinculados a la prestación del servicio.
7. Desarrollar las acciones de prevención y promoción de su competencia, en la prestación del servicio
8. Suministrar la información necesaria para la definición de los métodos en la preparación de materiales, instrumentos y pacientes para atención odontológica.
9. Registrar la información en los formatos bajo su responsabilidad en la preparación de materiales, instrumentos y pacientes para atención odontológica.
10. Suministrar la información requerida para reconocer factores de éxito en el acondicionamiento para la atención odontológica al usuario.

En Todas las Áreas:

1. Dar las especificaciones de los bienes utilizados en las actividades que realicen.
2. Recibir la información requerida para el diseño de las tareas a su cargo.
3. Adoptar las normas de seguridad establecidas para los bienes bajo su responsabilidad y custodia.
4. Atender eficiente y oportunamente a los usuarios que lo solicitan
5. Adherirse a las políticas, guías, protocolos y procedimientos definidos por la institución de acuerdo con el proceso en el cual participa en razón del cargo.
6. Orientar al usuario y/o su familia con respecto al procedimiento para la atención y políticas institucionales aplicables en el servicio.
7. Cumplir con las normas de ética y calidad en la atención del usuario.
8. Participar activamente en la realización de planes de mejoramiento del servicio.
9. Cumplir con las funciones asignadas por la Subdirección Científica y Responsable del servicio, como asistir a las reuniones programadas dentro del servicio y participar activamente en caso de activación del plan de emergencias.
10. Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.
11. Apoyar permanentemente a la Gerencia, desde su puesto de trabajo en la

- realización de actividades, despliegue y monitorización del Modelo de Responsabilidad Social Empresarial en cada uno de sus componentes.
12. Las demás funciones asignadas de acuerdo con la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

En el Área de Farmacia:

1. Conocer claramente los procedimientos solicitados por el Técnico Área Salud.
2. Velar porque los procesos de atención farmacéutica, selección farmacovigilancia, investigación y uso de los medicamentos estén acorde con la normatividad vigente, los planes, programas y políticas del Hospital.
3. Propender por la adecuada utilización de los medicamentos prescritos de acuerdo a la normativa vigente.
4. Velar porque los procesos de adquisición, recepción técnica, almacenamiento y distribución intrahospitalaria de los medicamentos estén acordes con la normativa vigente.

En el Área de Laboratorio:

- a. Verificar la correcta toma de muestra y marcación de las muestras procedentes de los diferentes servicios.
- b. Informar al servicio correspondiente para llamar al usuario para tomar la muestra nuevamente.
- c. Verificar en el software la solicitud o cargo del examen de las muestras procedentes de los servicios de urgencias y hospitalización
- d. Realizar los controles de calidad requeridos de acuerdo al manual de control de calidad.
- e. Realizar el proceso de análisis de las muestras de acuerdo a las guías de laboratorio.
- f. Registrar los datos obtenidos en el registro de muestras de exámenes diarios por servicio.
- g. Verificar las condiciones de recolección de la muestra por parte del usuario
- h. Solicitar volver a recoger la muestra y explicar al usuario las condiciones de recolección de la muestra, entregar instructivo, verificar su comprensión y diligenciar el registro del evento adverso
- i. Identificar con nombre, apellidos y el consecutivo asignado a los pacientes, tubos y placas que se utilizaran para la toma de la muestra
- j. Identificar las ordenes de exámenes que requieran ser entregados prioritariamente
- k. Tomar las muestras de acuerdo a las Guías y protocolos para la toma de muestras
- l. Conocimiento de los posibles exámenes que se pueden realizar en el laboratorio, con las respectivas especificaciones y requisitos.
- m. Divulgar los requisitos exigidos para la toma de las muestras.
- n. Divulgar los derechos y los deberes de los usuarios.

En el Área de Odontología:

1. Verificación de derechos del usuario en la base de datos de aseguramiento
2. Actualización de datos del paciente.
3. La preparación de los materiales responden con las expectativas del Especialista.
4. El aislamiento y la esterilización califican con la normatividad de los manuales para tal fin.
5. El instrumental utilizado es el apropiado en los procedimientos de cada especialidad.
6. La esterilización oportuna del instrumental requerido permite la atención del paciente en el tiempo programado.
7. El suministro adecuado de materiales e instrumental optimiza la atención del paciente.
8. La desinfección del área de trabajo crea un ambiente adecuado para la atención del paciente.

En Todas las Áreas:

1. Divulga los derechos y los deberes de los usuarios.
2. vigilar que los registros se realizan de acuerdo a las normas, procedimientos y necesidades del servicio.
3. La asistencia a reuniones y cumplimiento de funciones se realiza de acuerdo a la programación de la institución ya sea de la Gerencia o del Jefe Inmediato.
4. Aplica las políticas institucionales.

XIII. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

13. Dependencias de la ESE.
14. Entidades y autoridades públicas y privadas.
15. Verbal, escrita, telefónica, digital, virtual, presencial

XIV. EVIDENCIAS

13. Informes
14. Documentos de trabajo
15. Planes elaborados

VII. COMPETENCIAS PARA EL CARGO

COMUNES	CONOCIMIENTOS BÁSICOS	COMPORAMENTALES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación a resultados ▪ Orientación al usuario y al ciudadano. ▪ Transparencia ▪ Compromiso con la Organización 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso de atención del usuario ▪ Conocimiento Básico en Sistema Operativo y software asistencial utilizado por la institución. ▪ Plataforma Estratégica Institucional ▪ Políticas institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de la información ▪ Adaptación al cambio ▪ Disciplina ▪ Relaciones interpersonales ▪ Colaboración

VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIO: Bachiller en cualquier modalidad.	EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia Laboral
---	---



**MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS
NIVEL ASISTENCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de Actualización:

En el Área de Farmacia: Bachiller y Curso de Auxiliar de Farmacia debidamente registrado en la DSSA

En el Área de Laboratorio: Bachiller y Certificado de Auxiliar de Enfermería, debidamente registrado en la DSSA

En el Área de Odontología: Bachiller y Certificado de Auxiliar de Odontología, debidamente registrado en la DSSA

I. IDENTIFICACIÓN

Denominación del Empleo:	AUXILIAR AREA SALUD
Código:	412
Grado:	01
Nivel:	Asistencial
Naturaleza:	Carrera Administrativa
Área o Proceso	Macro Proceso de Atención

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Garantizar las condiciones para la atención en salud oral, con acciones asistenciales, básicas y administrativas bajo los lineamientos del odontólogo.

III. FUNCIONES ESENCIALES

1. Dispensar y preparar los materiales utilizados en los procedimientos odontológicos.
2. Responder por el aislamiento y esterilización del material e instrumental correspondiente para la atención del paciente y efectuar la desinfección del área de trabajo.
3. Suministrar el material e instrumental adecuado para la atención del paciente.
4. Solicitar los materiales necesarios al responsable del servicio de odontología con el fin de garantiza el suministro oportuno de materiales.
5. Mantener las condiciones de requeridas para la atención en salud en el punto de atención
6. Atender los requerimientos de los clientes vinculados a la prestación del servicio.
7. Desarrollar las acciones de prevención y promoción de su competencia, en la prestación del servicio
8. Suministrar la información necesaria para la definición de lo métodos en la preparación de materiales, instrumentos y pacientes para atención odontológica.
9. Registrar la información en los formatos bajo su responsabilidad en la preparación de materiales, instrumentos y pacientes para atención odontológica.
10. Suministrar la información requerida para reconocer factores de éxito en el acondicionamiento para la atención odontológica al usuario.
11. Suministrar la información requerida para el diseño de las tareas a su cargo.
12. Dar las especificaciones de los bienes utilizados en las actividades que realiza.
13. Adoptar las normas de seguridad establecidas para los bienes bajo su responsabilidad y custodia.
14. Atender eficiente y oportunamente a los usuarios que lo solicitan
15. Adherirse a las políticas, guías, protocolos y procedimientos definidos por la institución de acuerdo con el proceso en el cual participa en razón del cargo.
16. Cumplir con las normas de ética y calidad en la atención del usuario.
17. Cumplir con las funciones asignadas por el Responsable del servicio, como asistir a las reuniones programadas dentro del servicio y participar activamente en caso de activación del plan de emergencias.
18. Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto de Intereses.
19. Las demás funciones asignadas de acuerdo con la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

20. Responder por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.

IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

1. Verificación de derechos del usuario en la base de datos de aseguramiento
2. Actualización de datos del paciente.
3. La preparación de los materiales responden con las expectativas del Especialista.
4. El aislamiento y la esterilización califican con la normatividad de los manuales para tal fin.
5. El instrumental utilizado es el apropiado en los procedimientos de cada especialidad.
6. La esterilización oportuna del instrumental requerido permite la atención del paciente en el tiempo programado.
7. El suministro adecuado de materiales e instrumental optimiza la atención del paciente.
8. La desinfección del área de trabajo crea un ambiente adecuado para la atención del paciente.
9. Divulgar los derechos y los deberes de los usuarios.
10. La atención a los usuarios internos y externos se basa en los estándares de calidad de la institución.
11. Los registros se realizan de acuerdo a las normas, procedimientos y necesidades del servicio
12. La atención de los usuarios se basa en normas de ética, cordialidad y claridad de acuerdo a las políticas establecidas por la institución.

XV. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

16. Dependencias de la ESE.
17. Entidades y autoridades públicas y privadas.
18. Verbal, escrita, telefónica, digital, virtual, presencial

XVI. EVIDENCIAS

16. Informes
17. Documentos de trabajo
18. Planes elaborados

VII. COMPETENCIAS PARA EL CARGO

COMUNES	CONOCIMIENTOS BÁSICOS	COMPORAMENTALES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación a resultados ▪ Orientación al usuario y al ciudadano. ▪ Transparencia ▪ Compromiso con la Organización 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo del instrumental utilizado en cada procedimiento odontológico. ▪ Metodología utilizada para la elaboración de la carta dental y de la estadística. ▪ Proceso de atención del usuario ▪ Conocimiento Básico en Sistema Operativo y software asistencial utilizado por la institución. ▪ Plataforma Estratégica Institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de la información ▪ Adaptación al cambio ▪ Disciplina ▪ Relaciones interpersonales ▪ Colaboración



**MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS
NIVEL ASISTENCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de Actualización:

VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIO: Bachiller y Certificado de Auxiliar de Odontología, debidamente registrado en la DSSA	EXPERIENCIA: Seis (6) meses de experiencia Laboral