

	DESCRIPCIÓN DE CARGO TRABAJADOR SOCIAL	Código: A-GHE-D-061
		Versión: 002
		Fecha: Marzo 2021
		Página 1 de 8

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo: Trabajador Social	
Macroproceso: Sistema de Información y Atención al Usuario	
Cargo del jefe inmediato: Director de Calidad	
Reporta a: Director de Calidad	
Supervisa a: Practicante de Trabajo social	
PROPÓSITO DEL CARGO	
<p>Garantizar el cumplimiento de los procesos de atención, liderando acciones y estrategias que permitan el cumplimiento de la política de humanización y alcanzar los niveles de satisfacción proyectados, con la implementación de mecanismos que contribuyan a la prestación oportuna de servicios de salud con calidad y calidez.</p>	
Responsabilidad principal	Actividades
<p>Gestionar el cumplimiento de la política de humanización, garantizando la atención digna y respetuosa a los usuarios y sus familias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en el comité de Humanización y aportar estrategias para la difusión de la política de humanización en la clínica. • Acompañar la implementación del programa de HUCI humanizada • Realizar la Ronda diaria y hacer la intervención con las familias del servicio de HUCI • Participar en el plan de comunicación con la información dirigida al usuario y su familia • Definir estrategias para la difusión de los derechos y deberes tanto al usuario y su familia como al personal de la clínica. • Apoyar la planeación de las actividades de humanización y garantizar el cumplimiento del cronograma establecido. • Generar planes de mejoramiento para alcanzar una atención digna y respetuosa y el

	DESCRIPCIÓN DE CARGO TRABAJADOR SOCIAL	Código: A-GHE-D-061
		Versión: 002
		Fecha: Marzo 2021
		Página 2 de 8

	<p>cumplimiento de los derechos de los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar y analizar los indicadores de gestión, proponiendo estrategias e implementando los planes de mejoramiento.
<p>Gestionar el proceso de atención al usuario en el marco establecido en el sistema de atención e información al usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y realizar la liga de usuarios y el programa Clínica Antioquia contigo • Participar en el diseño, implementación, mantenimiento y desarrollo de los procesos de atención a los usuarios • Participar en las actividades de interlocución con los diferentes clientes, en los casos que aplique (a nivel táctico con el usuario y su familia y a nivel estratégico con el director de calidad) • Velar por el cumplimiento de los protocolos de atención definidos en la Clínica • Coordinar en conjunto con la analista de atención al usuario el comité de ética Hospitalaria • Gestionar los casos que requieren intervención de apoyo social. • Garantizar la intervención social de los casos reportados, debido a la implementación del modelo de atención basado en la gestión del riesgo • Apoyar las actividades de la analista de atención al usuario en ausencia de este.

DESCRIPCIÓN DE CARGO
TRABAJADOR SOCIAL

Código: A-GHE-D-061

Versión: 002

Fecha: Marzo 2021

Página 3 de 8

<p>Participar en el mantenimiento y mejora de la política de Seguridad de la Atención.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar todo lo referente a los lineamientos fundamentales de la política de seguridad de la atención • Reportar los casos de Eventos Adversos e Incidentes que se detecten en los servicios • Activar la ruta cuando corresponda en caso de fuga • Participar en el análisis de los casos de Eventos Adversos e Incidentes y Proponer planes de acción para la eliminación de las causas raizales. • Participar en el análisis de los indicadores de gestión de Eventos Adversos. • Participar, implementar y ejecutar las barreras de seguridad propias del servicio • Participar y ejecutar las rondas de seguridad para la atención del paciente que se realizan en el servicio. • Participar en los comités interdisciplinarios cuando aplique. • Definir acciones y garantizar la implementación, verificación y cargue del plan de acción para el cumplimiento de la política de participación social.
<p>Participar en el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar todo lo referente a los procedimientos fundamentales: control de documentos y registros, tratamiento de productos no conformes, acciones preventivas, acciones correctivas, auditorías internas. • Participar en el análisis de los casos y proponer planes de acción para la eliminación de las

DESCRIPCIÓN DE CARGO
TRABAJADOR SOCIAL

Código: A-GHE-D-061

Versión: 002

Fecha: Marzo 2021

Página 4 de 8

causas raizales.

- Participar en el análisis de los indicadores del macroproceso/procesos definiendo puntos problemáticos y acciones para la mejora frente al incumplimiento de los mismos.
- Proponer mejoras para el sistema de gestión.
- Revisar las acciones preventivas y correctivas del Macroproceso.
- Participar en el comité del PAMEC y de Humanización
- Generar y analizar los indicadores de gestión, proponiendo estrategias e implementando los planes de mejoramiento.
- Gestionar y controlar los recursos y su asignación de acuerdo con los parámetros de calidad definidos.
- Generar la información del proceso que deba enviarse a los entes de vigilancia y control.

	DESCRIPCIÓN DE CARGO TRABAJADOR SOCIAL	Código: A-GHE-D-061
		Versión: 002
		Fecha: Marzo 2021
		Página 5 de 8

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- Procurar el cuidado integral de su salud
- Usar de manera obligatoria los elementos de protección personal
- Suministrar información clara y completa sobre su estado de salud
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la organización.
- Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
- Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud e el trabajo definido en el plan de formación de SGSST.
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

INDICADORES DE GESTIÓN

- Percepción de humanización por parte de los usuarios
- Número de quejas por actitud
- Encuesta de servicio Ospedale
- Porcentaje de Satisfacción de los usuarios
- Grado de satisfacción pacientes
- Cumplimiento con la formación corporativa
- Numero de reportes de seguridad del paciente

CONTACTOS INTERNOS

- Todas las áreas.

CONTACTOS EXTERNOS

- Usuarios
- Médicos Especialistas
- Entes gubernamentales y de vigilancia y control

 <p>clínica antioquia por tu bien</p>	DESCRIPCIÓN DE CARGO TRABAJADOR SOCIAL	Código: A-GHE-D-061
		Versión: 002
		Fecha: Marzo 2021
		Página 6 de 8

ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
REQUISITOS MÍNIMOS	FORMACIÓN: Profesional en Trabajo Social.
	EXPERIENCIA: 2 años en áreas de atención al usuario
	CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS: <ul style="list-style-type: none"> • Office
RESPONSABILIDADES	POR MATERIALES Y EQUIPOS: <ul style="list-style-type: none"> • Velar por el buen uso e inventario de todos los activos fijos propios del área y asignados.
	POR DINERO Y VALORES: <ul style="list-style-type: none"> • No aplica
	POR MANEJO DE DATOS E INFORMACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la confidencialidad de la información de área, así como de las situaciones que se puedan presentar informando única y exclusivamente a su jefe inmediato. • Mantener al día toda la información requerida en el área, con firmas y seguimientos si se requieren. • Velar por el total diligenciamiento de los formatos y registros propios del área.
OTROS REQUERIMIENTOS	PERFIL OCUPACIONAL: <ul style="list-style-type: none"> • Examen físico valorado por medico de salud ocupacional. • Titulación Hepatitis B (personal asistencial) • Carnet de Vacunación haciendo énfasis en vacuna de hepatitis B (personal asistencial)

FACTORES DE RIESGO:

Riesgo ergonómico:

- Posturas sedentes prolongadas que pueden ocasionar molestias en los músculos.
- Diseño de puesto de trabajo.

Riesgo químico:

- Exposición a gases anestésicos (CX)
- Contacto con jabón cosmético
- Contacto con jabón yodado o desinfectante (CX, UCI)
- Inhalación y contacto con detergentes (oficios generales)

Riesgo biológico:

- Hongos, bacterias, fluidos.

Riesgo psicosocial:

- Demandas cualitativas de las tareas.
- Stress.

Riesgo de seguridad:

- Locativos (caída por desplazamientos en pasillos, escaleras o desniveles)

Riesgo público:

- Accidentes de tránsito
- Robos
- Extorsiones

	DESCRIPCIÓN DE CARGO TRABAJADOR SOCIAL	Código: A-GHE-D-061
		Versión: 002
		Fecha: Marzo 2021
		Página 8 de 8

	ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL: <ul style="list-style-type: none"> • N/A
COMPETENCIAS	
Ver anexo E-DEC-D-002 Mapa de Cultura Organizacional	

CONTROL DE CAMBIOS					
Versión	Fecha	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
001	Junio 2020	Actualización del perfil e inclusión en la plataforma documental	Dirección de Calidad	Analista de Gestión Humana	Dirección de Gestión Humana
002	Marzo 2021	Se modifica nombre del cargo y se ajustan las funciones	Dirección de Calidad	Analista de Gestión Humana	Dirección de Gestión Humana