
	PERFIL DE CARGO TRABAJADOR SOCIAL SEDE NORTE	Código: E-GHE-D-123
		Versión: 001
		Fecha: Noviembre 2023
		Página 1 de 8

1. CARGO: TRABAJADOR SOCIAL SEDE NORTE


Nivel del cargo	Administrativo
Macroproceso	Sistema de Información y Atención al Usuario
Objetivo	<p>Ser el medio de comunicación entre los usuarios y la institución garantizando la gestión de PQRS, trámites del asegurador y asociación de usuarios, permitiendo la participación activa de los usuarios haciendo uso de sus derechos y cumpliendo con sus deberes, en busca de la satisfacción de los mismos y el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios.</p> <p>Liderar las actividades de implementación institucional de la política de participación social en salud, atención con enfoque diferencial, realizar la activación de rutas para el restablecimiento de derechos mediante la intervención con enfoque de trabajo social y realizar en conjunto con la coordinación médica de la sede el comité de ética hospitalaria.</p>
Cargo del jefe inmediato	Líder de Atención Centrada en la Persona
Personal a cargo	NA

2. FUNCIONES:


- **Gestionar el proceso Gestión de las Manifestaciones del Usuario y Gestión de la Satisfacción del Usuario en el marco establecido en el sistema de atención e información al usuario**
 - Recibir con calidez y respeto a los clientes internos y externos.
 - Orientar y direccionar con amabilidad, telefónica y presencialmente a los clientes internos y externos.
 - Brindar información general de la clínica: horarios de visita, ubicación de los servicios y sedes, portafolio de la institución, disponibilidad de agendas y demás información que sea relevante para garantizar una buena atención.

	PERFIL DE CARGO TRABAJADOR SOCIAL SEDE NORTE	Código: E-GHE-D-123
		Versión: 001
		Fecha: Noviembre 2023
		Página 2 de 8

- Brindar información sobre la ubicación de los usuarios hospitalizados a familiares y acompañantes en los horarios establecidos por la clínica.
- Mantener siempre disposición y actitud de escucha, servicio y calidez con los usuarios.
- Atender de manera personal a los usuarios que se presenten en la oficina de Atención al usuario, registrando en la planilla la relación de los usuarios que ingresan y el motivo de su visita, lo anterior con el fin de conocer el comportamiento de los picos de atención, los horarios y las causas.
- Recepción y gestión de las quejas, PQR con riesgo de vida, reclamos, felicitaciones y sugerencias por parte de los usuarios y los aseguradores dando cumplimiento a los tiempos de respuesta máximos definido por la Supersalud o quien haga sus veces.
- Responder solicitudes con respecto a quejas y reclamos por parte de los entes de control y EAPB con aval del líder del proceso.
- Realizar apertura de buzones en los tiempos definidos y con el adecuado diligenciamiento del acta que soporta realización de dicha actividad.
- Realizar seguimiento y gestión de casos de pacientes que requieran atención en la institución.
- Participar activamente en la implementación de modelo de atención centrada en la persona, de acuerdo a sus ejes y principios.
- Promover una prestación de servicios dentro de la institución donde el paciente sea el centro bajo condiciones de dignidad, respeto y compasión.
- Realizar entrega de carta de negación de servicios únicamente en formato autorizado por la Superintendencia de Salud firmado por Dirección Médica, Auditor Médico o su delegado en la sede.
- Brindar acompañamiento a todos nuestros usuarios durante su estancia hospitalaria de manera que permita identificar previamente oportunidades de mejora a las cuales darle solución.
- Realizar visita de bienvenida a los usuarios, entregar tarjeta de bienvenida, educar en Derechos y Deberes e indagar sobre la vulneración de derechos. En los casos donde se vulneren los derechos se deberá realizar en conjunto con la líder de atención centrada en la persona las acciones que correspondan incluyendo la notificación y reporte a la Dirección de Calidad.

	PERFIL DE CARGO TRABAJADOR SOCIAL SEDE NORTE	Código: E-GHE-D-123
		Versión: 001
		Fecha: Noviembre 2023
		Página 3 de 8

- Gestionar de manera oportuna solicitudes de los usuarios, pacientes y familias que mejorarán su experiencia en la institución.
 - Velar por la oportunidad en la prestación de servicios de salud según la política de la institución.
 - Realizar asignación de citas cuando el usuario o su familia lo soliciten siguiendo los parámetros definidos en la institución y de acuerdo a los modelos de contratación que se encuentren vigentes.
 - Realizar una atención en la oficina mediante la adecuada gestión de turnos de atención con el uso de la herramienta tecnológica dispuesta para tal fin.
 - Garantizar una atención a la población preferencial de acuerdo a estándares definidos por la normatividad vigente y las políticas institucionales.
- **Gestionar el proceso de atención al usuario en el marco establecido en el sistema de atención e información al usuario**
 - Coordinar y realizar la liga de usuarios y el programa Clínica Antioquia contigo aplicable a sede norte.
 - Participar en el diseño, implementación, mantenimiento y desarrollo de los procesos de atención centrada en la persona.
 - 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 coordinación médica de la sede 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 y realizar la activación de rutas pertinentes para la restitución de derechos.
 - Garantizar la aplicación de una atención con enfoque diferencial según la normatividad vigente y los lineamientos institucionales.
 - Realizar cubrimiento a los puestos de trabajo del proceso de Atención Centrada en la Persona de

	PERFIL DE CARGO TRABAJADOR SOCIAL SEDE NORTE	Código: E-GHE-D-123
		Versión: 001
		Fecha: Noviembre 2023
		Página 4 de 8

acuerdo a las necesidades del mismo con igual dominio y manejo definidos para tal fin por la institución, en ambas sedes si es el caso.


- Conocer los derechos y deberes de los usuarios y garantizar que estos se cumplan a cabalidad, además de realizar campañas anuales educativas dirigidas al personal y al público en general.
- Participar en las mesas intersectoriales del municipio o del departamento concernientes a su labor.
- Recopilar, conservar y utilizar información de personas naturales y jurídicas únicamente con fines asistenciales, comerciales, laborales, educativos y de habilitación legal; garantizando su preservación y custodia de acuerdo a lo definido en el Manual de Políticas de Tratamiento y Protección de Datos.
- Y las demás que sean asignadas por su jefe inmediato.

Autoridad: Gestión de trámites internos, de las aseguradoras y entidades territoriales, Identificación de necesidades, gustos y preferencias de los usuarios, Sensibilización a colaboradores sobre atención centrada en la persona.

Para permisos en horario laboral, respuesta y atención de auditorías y/o visitas de inspección, vigilancia y control de aseguradores, entes territoriales y superintendencia de salud deberá consultar con su jefe inmediato.

3. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

- Conocer y tener clara la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo e higiene propios de la clínica.
- Informar oportunamente acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
- Participar en las actividades de prevención de riesgos laborales que se realicen en la Institución.
- Asistir a las capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo


	PERFIL DE CARGO TRABAJADOR SOCIAL SEDE NORTE	Código: E-GHE-D-123
		Versión: 001
		Fecha: Noviembre 2023
		Página 5 de 8

- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Contribuir con el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Conocer el plan de emergencias interno y externo
- Participar en la investigación de los accidentes laborales
- Adoptar hábitos de orden y aseo.
- Usar los elementos de protección personal
- Hacer adecuada segregación de residuos hospitalarios empleando el código de colores.
- Adoptar prácticas amigables con el medio ambiente.

FACTORES DE RIESGO	
Tipo de Riesgo	Descripción
Biomecánico	Postura prolongada sentado.
	Manejo equipo de cómputo.
	Esfuerzos visuales.
Locativo	Caídas por desplazamientos en pasillos, escaleras, desniveles.
	Almacenamiento, orden y aseo.
Físico	Iluminación deficiente o excesiva.
Psicosocial	Demandas emocionales.
	Carga mental.
Biológico	Exposición ocupacional al virus del COVID-19


4. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos de habilitación.
- Participar en los procesos de certificación definidos por la institución.
- Participar en la documentación de los procesos asignados.


	PERFIL DE CARGO TRABAJADOR SOCIAL SEDE NORTE	Código: E-GHE-D-123
		Versión: 001
		Fecha: Noviembre 2023
		Página 6 de 8

INDICADORES DE GESTIÓN	
Indicador	Meta
Satisfacción total CMI	4.8
M-SIQ-D-002 Oportunidad en el análisis de quejas y reclamos - Sede Bello (proceso)	>90%
M-SIQ-D-002 Oportunidad en la Respuesta al usuario - Sede Bello (proceso)	>95% según tipo de queja
Cumplimiento con la formación Institucional	100%

FORMACIÓN	
Tipo y alcance de experiencia	Mínimo 1 año de experiencia ejerciendo la profesión
Educación básica requerida:	Trabajador Social
Formación complementaria técnica:	Normatividad vigente de salud, Ley 100 de 1993, Ley 1122 de 2007, Ley 1438 de 2011, Decreto 1011 de 2006, circular 008 de 2018, Resolución 2063 de 2017, Resolución 3100 de 2019, ley 1438 de 2011 y 1751 de 2015, circular externa 202315100000010-5 de 2023
Particularidades	<p>Manejo de herramientas informáticas.</p> <p>Conocimientos en procesos asistenciales y administrativos en salud.</p> <p>Alto dominio del lenguaje verbal, no verbal y manejo del tono de voz.</p> <p>Buena presentación personal.</p> <p>Servicio y atención al usuario.</p>

	PERFIL DE CARGO TRABAJADOR SOCIAL SEDE NORTE	Código: E-GHE-D-123
		Versión: 001
		Fecha: Noviembre 2023
		Página 7 de 8

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES		
Competencias	Desarrollo	Dominio Específico
Nombre de la competencia	Calificación de 1 a 3	Descriptorios propios de la competencia alineados a las funciones propias del cargo
Humanización	3	<ul style="list-style-type: none"> – Brinda un trato humanizado, empático y compasivo, entendiendo las condiciones particulares de cada situación. – Pone toda su capacidad de trabajo en dar solución con calidad y prontitud a los requerimientos presentados por el usuario (Interno/Externo)
Conciencia Organizacional	3	<ul style="list-style-type: none"> – Se identifica con la organización poniendo toda su capacidad de trabajo para llevar a cabo los objetivos organizacionales por medio del cumplimiento de la plataforma estratégica. – Se identifica con la organización vinculándose con el trabajo continuo por el mejoramiento, introyectando la cultura, valores y estrategia dentro de su labor.
Comunicación Interpersonal	3	<ul style="list-style-type: none"> – Escucha activamente la información que se le presenta con el fin de dar respuesta de manera efectiva y oportuna – Brinda información de forma ágil y veraz, entendiendo la realidad del otro y adecuando el mensaje a las necesidades específicas del receptor.

	PERFIL DE CARGO TRABAJADOR SOCIAL SEDE NORTE	Código: E-GHE-D-123
		Versión: 001
		Fecha: Noviembre 2023
		Página 8 de 8

Adaptación al Cambio	2	<ul style="list-style-type: none"> – Adapta y cambia la estrategia para cumplir los objetivos, conforme a los cambios situacionales que se van presentando. – Se muestra abierto a enfrentar situaciones distintas o las que no está acostumbrado dentro de su rutina de trabajo.
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS		
Competencias	Desarrollo	Dominio Específico
Calidad en el Trabajo	2	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce las buenas prácticas de desempeño identificando sus fortalezas y debilidades. • Se preocupa por minimizar la ocurrencia de errores o desviaciones en los procesos.
Tolerancia a la Presión	2	<ul style="list-style-type: none"> • Responde adecuadamente a situaciones que resultan cambiantes y da respuesta oportuna a los requerimientos. • Mantiene su ritmo de trabajo ante situaciones o problemas percibidos como difíciles, conservando su rendimiento.
Planificación y Organización del Trabajo	2	<ul style="list-style-type: none"> • Establece prioridades en el cumplimiento de las actividades a su cargo. • Valida el costo que tiene para la organización las decisiones que toma.

5. CONTROL DE CAMBIOS					
Versión	Fecha	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
001	Noviembre 2023	Elaboración del documento e inclusión en la plataforma documental	Dirección de Calidad	Analista de Gestión Humana	Dirección de Gestión Humana