	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:** Auxiliar seguimiento e información al usuario
- **Nivel:** Misional
- **Proceso:** Cirugía
- **Personal a Cargo:** No Aplica
- **Cargo superior inmediato:** Líder de cirugía

## II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Orientación y atención al usuario en el servicio de cirugía

## III. OBJETIVO

Garantizar un servicio oportuno y de calidad al usuario interno y externo, a través de orientación e información integral, dando respuesta a sus expectativas y requerimientos, en pro de la optimización y mejoramiento continuo en el servicio de cirugía.

## IV. FUNCIONES DEL CARGO


- Aplicar encuestas de satisfacción a paciente posquirúrgicos,
- Brindar información al usuario por medio de la App Meliá.
- Seguimiento telefónico de pacientes posquirúrgicos de mediana y alta,
- Orientar a los usuarios en los procesos del servicio quirúrgico.
- apoyo en labores admirativas designadas por el jefe inmediato.
- Enviar informe mensual al líder del proceso de las actividades realizadas en el mes.
- Realizar copias periódicas (una vez a la semana) de la base de datos.
- Apoyo a las actividades de humanización de acuerdo con el cronograma planteado.

## 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
- Responsable de cumplir con las disposiciones legales, institucionales y del sistema de gestión de calidad,

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

- 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).

#### 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.

#### Responsabilidades en gestión ambiental

- Responsable de cumplir con las disposiciones legales e institucionales de gestión ambiental.
- Clasificar organizada y adecuadamente los residuos desde la fuente “sitio de generación”.
- Responsable con los lineamientos en uso racional de los recursos (agua, energía, papel y otros).

#### AUTORIDAD

- No aplica

#### VI. RESPONSABILIDADES GENERALES

- **POR INFORMACIÓN:** Datos personales de los usuarios internos y externos
- **POR ARCHIVOS Y REGISTROS:** Encuesta de satisfacción, PQRS.
- **POR BIENES:** Equipo de oficina.
- **POR DINERO:** Dinero generado por entrega de historias clínicas.


#### VII. PERFIL Y REQUISITOS DEL CARGO

##### COMPETENCIAS

Ver Manual de Perfil de Competencias

##### DOCUMENTOS DEL CARGO

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

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

### REQUISITOS DE CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

- **EDUCACIÓN:** Técnico-tecnólogo en servicio al cliente , área de la salud o afines.
- **FORMACIÓN:** N/A
- **EXPERIENCIA:** Un (1) año de experiencia y/o mínimo seis (6) meses de experiencia en el área asistencial 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*