

HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGIA Y MEDICINA FAMILIAR

“DR. JOSE ANTONIO SALDAÑA”



MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES

**OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD
TRABAJO SOCIAL**

**RESPONSABLE:
LICDA. ROSA DINA RAMIREZ DE FIALLOS**

21 DE FEBRERO DE 2017

I.INDICE

	N° Pagina	II. INTRODUCCION
3		
III. ANTECEDENTES	4	
IV. MISION YV. VISION	5	
VI. AMBITO DE APLICACION	5	
VII. OBJETIVOS	6	
VII.1 GENERALES		
VII.2 ESPECIFICOS		
VIII. ORGANIGRAMA	7	
IX. DESCRIPCION DE PUESTOS POR AREA	8	
X. RELACIONES DE TRABAJO	9	
X. 1 RELACIONES INTERNAS		
X. 2 RELACIONES EXTERNAS		
XI. REVISION Y ACTUALIZACION	10	
XII. VIGENCIA	10	

II. INTRODUCCION

La presente Gestión del Hospital Nacional “Dr. José Antonio Saldaña” ha venido promoviendo la mejora continua de calidad de los servicios de salud en sus diferentes ámbitos, por lo que se considera necesario contar con un Manual de Organización y funciones actualizado de Oficina por el Derecho a la Salud- Trabajo Social con el fin de cumplir las Normas Técnicas Institucionales, encontrándose entre los mecanismos o herramientas que faciliten el monitoreo y Evaluación de las diferentes acciones que se ejecutan.

Es así que esta Oficina elabora el presente Manual de Organización que permite establecer lineamientos y criterios funcionales que permitan tomar decisiones oportunas si se detectara un mal funcionamiento y obtener mejora en las diferentes funciones de la organización en beneficio a la población y responder con eficiencia a sus necesidades.

Para efectos de mantener el proceso de la calidad en la atención que se brinda a los Usuarios se pretende cumplir con todas instrucciones que dependan de la Dirección para garantizar el cumplimiento de Planes y Procesos Asistenciales y Administrativo a través de las supervisiones y controles que se establecen entre las funciones plasmadas en este manual, lo que viene a fortalecer la capacidad de proporcionar un trato digno a la población de consulta externa, Emergencia y hospitalizados.

III. ANTECEDENTES

Por indicación de la Dirección partir del año 2011 la Oficina de Trabajo Social es la responsable de recibir insatisfacciones de la ciudadanía con el nombramiento de "Atención al Usuario" de ese año funcionando bajo la Supervisión inmediata de la División de Servicios de Diagnóstico y Apoyo. Posteriormente la Dirección de este Centro Hospitalario con base en las Políticas de Reforma en Salud da apertura a la Oficina por el Derecho a la Salud funcionando a partir de la socialización de los "LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA LA PROMOCIÓN DEL DERECHO HUMANO A LA SALUD" del Ministerio de Salud del mes de Enero de 2014.

Pasando a partir de Enero de 2016 el funcionamiento de la ODS a la Dependencia de la Unidad Organizativa de Calidad con la Jefatura de Dra. Amanda Alonzo de Rodríguez.

También a partir de capacitación en Abril de 2016 la Dirección de este Centro Hospitalario da apertura a los Puntos de Información y Orientación a la Ciudadanía INFOCA, bajo la Dependencia inmediata de UOC; estos puntos estarán ubicados, uno en el área de Emergencia y el otro en la Consulta Externa, con el objetivo de mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios.

IV. MISION

Somos una Oficina que contribuye a brindar una atención con calidad y calidez a los Usuarios Hospitalizados y Ambulatorios mediante gestiones eficientes realizados por profesionales con vocación y humanismo.

V. VISION

Ser una Oficina que tome liderazgo en las diferentes acciones y gestiones promoviendo la atención con calidad y que satisfaga las necesidades que demandan los usuarios siendo garantes en el cumplimiento de los Derechos a la Salud.

VI. AMBITO DE APLICACION

Teniendo como base los principios Eticos propios de la Trabajadora Social quien se encarga de atender a la población usuaria de este Centro Hospitalario sean estos Hospitalizados o ambulatorios que deseen deponer sus insatisfacciones o sus necesidades de atención, o que sean referidos; se brindara atención según el procedimiento establecido, actuando con calidad y humanismo.

VII. OBJETIVOS

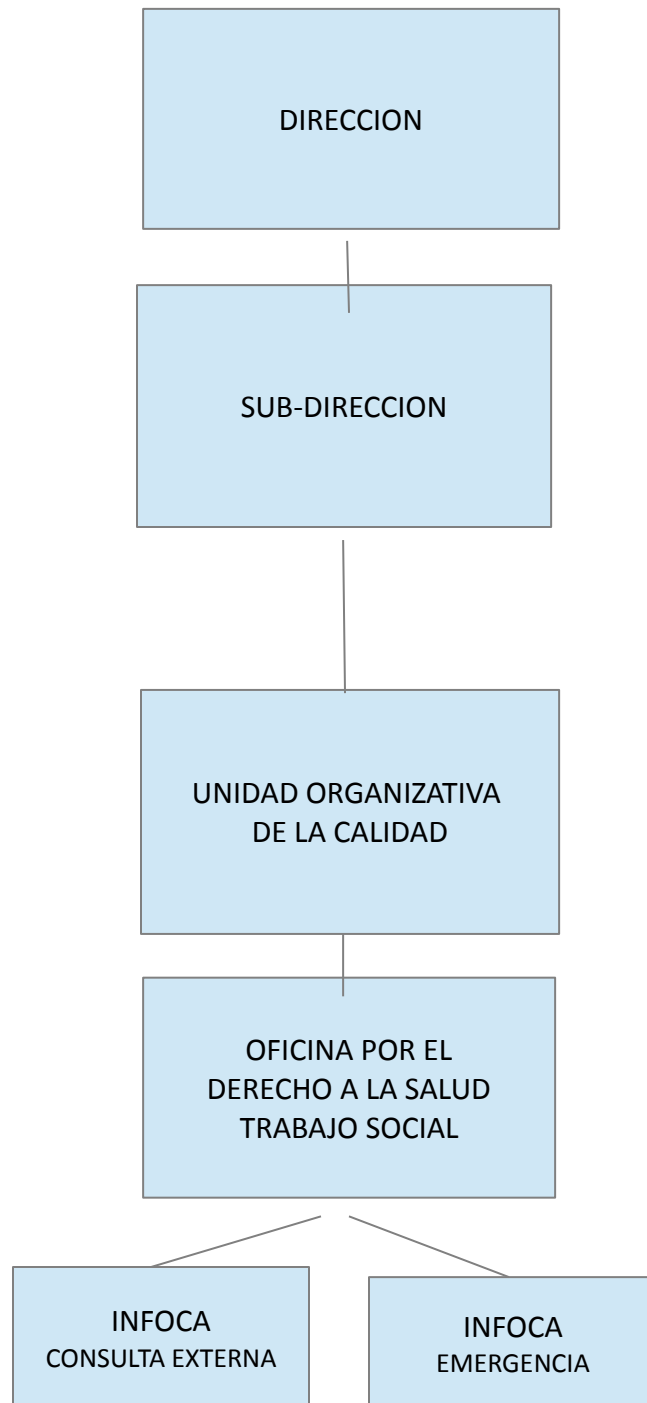
GENERALES:

Establecer componentes de acción, mediante la implementación de un manual de organización y funciones en la Oficina por el Derecho a la Salud – Trabajo Social, que permita facilitar los procesos de atención o tramites con calidad y eficiencia a los Usuarios o familiares.

ESPECIFICOS:

- . Garantizar la aplicación de los procesos de la ODS que permita brindar una atención ordenada.
- . Velar por el cumplimiento de los Derechos y Deberes de los Usuarios.
- . Evaluar la satisfacción de los usuarios en forma periódica.
- . Formar parte del comité de Contraloría Social.

VIII. ORGANIGRAMA



IX. DESCRIPCION DE PUESTOS

FUNCIONES BASICAS DEL COORDINADOR DE ODS

1. Atención ciudadana a través de la recepción e identificación de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias respecto al desempeño de todo el personal de este Centro Hospitalario.
2. Coordinar y analizar en reunión de equipo, la apertura de buzones de sugerencias aplicando lineamientos establecidos de promoción al Derecho Humano de la Salud.
3. Difundir los derechos y deberes de la ciudadanía a través de medios escritos, consejerías o entrevistas.
4. Mantener informado al usuario con el manejo de portafolio de servicios y sus respectivos métodos de atención para brindar una información fidedigna a la ciudadanía.
5. Diseño y realización de encuesta de satisfacción del usuario.
6. Elaborar y mantener actualizados los diferentes documentos de Gestión Administrativa: Plan Operativo Anual, Plan de Necesidades, Plan Supervisión del área, Gestión de compra de materiales, equipos e insumos.
7. Presentación informes mensuales: de producción ; de Quejas y sugerencias.
8. Velar porque cada paciente atendido reciba un trato digno.
9. Aplicación del proceso administrativo en el quehacer de la Trabajadora Social.
10. Ejercer una Supervisión efectiva de los procesos
- 11- Realizar actividades asignadas en el marco del cumplimiento de sus funciones y políticas de la Institución.

IX. FUNCIONES DE LA TRABAJADORA SOCIAL

- 1- Establecer coordinación con Hospitales de tercer nivel para tramites de citas médicas especializadas de pacientes de consulta externa y que asisten por primera vez a dicho centro.
- 2- Tramitar constancias Médicas , resúmenes clínicos que se soliciten y elaboracion de constancias de estancia a usuario o familiar que acompaña.
- 3- Brindar atencion al usuario según su necesidad de tramite, gestion o proporcionar información.
- 4- Elaborar solicitudes para prestamos de laminas y bloques de biopsias a unidad de Patología.
- 5- Gestionar visto bueno de dirección en referencias Médicas para realizar procedimientos en otros Hospitales.
- 6- Localizar a familiares de pacientes para informarles de sus ingresos, cambios de citas,altas ,exámenes u otros.
- 7- Elaboración de informe social si el caso presentado lo amerita :para gestionar asilo a pacientes indigentes
- 8-Recepción de quejas, reclamos denuncias y sugerencias que presenten usuarios.
- 9-Difundir Deberes y Derechos de la ciudadanía.
- 10- Participar en la realización de encuestas de satisfacción del usuario.
- 11- Realizar actividades asignadas en el marco del cumplimiento de sus funciones y políticas de la Institución.

IX. FUNCIONES DE PERSONAL DE INFOCA

- 1- Proporcionar información fidedigna al usuario sobre los diferentes servicios que se prestan y sus respectivos horarios de atención.
- 2- Orientar y conducir al usuario al área de servicio que necesita.
- 3- Cuando sea necesario acompañar al usuario en los diferentes tramites a realizar.
- 4- Garantizar al usuario una atención oportuna y con trato digno.
- 5- Colaborar a la entrega de tarjetas de visita a familiares de pacientes hospitalizados.
- 6- Llevar registro diario de atenciones.
- 7- Presentar informe mensual

X. RELACIONES DE TRABAJO

X.1 RELACIONES INTERNAS

Las relaciones que se mantienen activas para las diferentes funciones de coordinaciones mediante el plan de acción e intervención Social según sea el caso es con los servicios del área de Hospitalización de de la División de Medicina Familiar: Ginecología Medicina Interna, Cirugia General Y Ortopedia, Pediatría; y del area de Neumología y su respectiva Consulta Externa; con Servicio de Emergencia, y con los demas Servios de Apoyo y Diagnostico desarrollando mecanismos eficaces y oportunos.

9

X. 2 RELACIONES EXTERNAS

Se mantienen coordinaciones con todas las Instituciones de la Red publica en

Hospitales del MINSAL que brindan el servicio atención al usuario a través de las Oficinas por el Derecho a la Salud- Trabajo Social, Centros de Rehabilitación, Asilos, para coordinar acciones o trámites relacionados con los procesos.

XI. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente Manual podrá ser revisado y actualizado por la autoridad competente, de forma periódica, de preferencia cada tres años, o cuando se amerite para que este acorde los cambios orgánicos internos.

XII. VIGENCIA

El presente Manual entrará en vigencia, el día de la firma por el Jefe inmediato del Área.

Comuníquese

A blue circular stamp from the Hospital Nacional Saldaña, Dirección. The stamp contains the text "HOSPITAL NACIONAL SALDAÑA", "HOSPITAL NACIONAL ALDOA", and "DIRECCION". A signature in blue ink is written over the stamp.

DR. RAUL ROBERTO CASTILLO DURAN
DIRECTOR HOSPITAL SALDAÑA

