

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACION

Nivel Jerarquico:	ASISTENCIAL
Denominación del empleo:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
Código:	407
No. De cargos:	2
Dependencia:	ATENCION AL CLIENTE
Cargo del jefe inmediato:	SUBDIRECTOR CIENTIFICO

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Ejecutar labores de Auxiliar tendientes a atender al usuario sobre los servicios del hospital buscando la satisfaccion al cliente según las normas de auditoría médica y demás normas vigentes

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

Brindar al usuario la orientación e información requerida sobre los servicios de la Empresa
Vigilar el cumplimiento de los requisitos de atención exigidos al usuario para obtener los servicios de la Empresa
Apoyar a la unidad de Consulta Externa y Hospitalización en la verificación de datos de los usuarios.
Facilitar la realización de las actividades propias de la Oficina de Atención al Usuario
Diligenciar diariamente las estadísticas sobre las acciones realizadas en la unidad y presentarla mensualmente a la Subdirección Científica.
Diligenciar las encuestas de satisfaccion de los usuarios de la UTI, los servicios ambulatorios y hospitalización.
Informar al grupo familiar del usuario sobre su situación y traslado a otros servicios.
Asegurar el uso adecuado de materiales, equipos y suministros asignados a la unidad
Presentar al Jefe inmediato el informe de actividades y los demas que le sean solicitados
Guardar la debida reserva y discreción de la información que se le ha confiado.
Asegurar el uso adecuado de los materiales, equipos, suministros asignados a la Unidad
Mantener buenas relaciones interpersonales con los demás miembros de la organización
Las demás funciones que se le asignen y que sean afines con la naturaleza del cargo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

* La información al usuario es suministrada oportunamente según Directrices Institucionales
* Todos los usuarios de la empresa, reunen los requisitos mínimos exigidos para ser atendidos
* Las gestiones ante las diferentes entidades municipales, departamentales y nacionales, se realizan según
* Las actividades realizadas diariamente se registran en los cuadros control respectivos
* Los informes mensuales son presentados ante el Subdirector Científico según directrices institucionales
* Los servicios ambulatorios cuentan con una encuesta de satisfaccion a usuarios, la cual es diligenciada y
* Los informes sobre los asuntos concernientes a su unidad son presentados oportunamente
* La reserva y discreción de la información es guardada debidamente
* Los bienes y recursos a su cargos se obtienen y utilizan con oportunidad y racionalidad

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Conocimiento en terminología psiquiatrica
Capacitación en atención al cliente
Conocimiento de los manuales tarifarios
Conocimientos basicos en informatica
Capacitación en la ley de seguridad social.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Diploma de Bachiller en cualquier modalidad	Doce (12) meses de experiencia