	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CODIGO: 10011-21</b>
	<b>GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN: 03</b>
	<b>PLANES</b>	<b>Página 1 de 15</b>


# **E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ**

## **PLAN DE INDUCCION Y REINDUCCION**

**Restrepo Valle, Enero de 2023**

*“Hospital San José, un Hospital más cerca de ti!”*

[contactenos@hsjrestrepo.gov.co](mailto:contactenos@hsjrestrepo.gov.co)  
Tel. (2) 2522722 - 2522773  
Calle 9 15-10, Restrepo Valle  
[www.hsjrestrepo.gov.co](http://www.hsjrestrepo.gov.co)

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10011-21
	<b>GERENCIA</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PLANES</b>	Página 2 de 15


## INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital San José, es una empresa prestadora de servicios de salud de nivel uno, dinámica y moderna, consciente de su importancia como institución prestadora de servicios de salud en la comunidad de Restrepo. Dentro de este concepto se inserta la visión organizacional, *de ser reconocidos en el 2023 como una empresa líder en le región, basados en altos estándares de calidad, humanización del servicio.*

Tomando en consideración lo anterior y en la búsqueda de mecanismos que coadyuven al desarrollo institucional y el cumplimiento de su sentido visional; de la ESE Hospital San José reconoce la importancia que tiene el talento humano para alcanzar en gran parte el éxito de los retos que se ha planteado. Por este motivo, el presente plan de inducción y reinducción permitirá el aprovechamiento del potencial humano que ingresa a la institución o que presta sus servicios, con el fiel propósito de mantener canales informativos y de comunicación sobre la actividad a que se dedica la empresa, beneficios que brinda, derechos, deberes, retos y desafíos; que posibiliten la identificación del trabajador con la organización y, proporcionen a su vez al recién llegado, las bases para una adaptación e integración solida con su grupo de trabajo y con la actividad a desarrollar; buscando la satisfacción del cliente interno y externo, la proyección social y la sostenibilidad financiera.

***“Hospital San José, un Hospital más cerca de ti!”***

[contactenos@hsjrestrepo.gov.co](mailto:contactenos@hsjrestrepo.gov.co)  
 Tel. (2) 2522722 - 2522773  
 Calle 9 15-10, Restrepo Valle  
[www.hsjrestrepo.gov.co](http://www.hsjrestrepo.gov.co)

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CODIGO: 10011-21</b>
	<b>GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN: 03</b>
	<b>PLANES</b>	<b>Página 3 de 15</b>

## OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

### Objetivo general

Facilitar la adaptación e integración del nuevo y antiguo trabajador a la organización y su puesto de trabajo, mediante el suministro de información relacionada con la estructura y organización de la ESE Hospital San José.

### Objetivos específicos

- Proporcionar al trabajador información referente al contexto general de la ESE Hospital San José, enfatizando en su historia, estructura, evolución, política de calidad y seguridad, además de los servicios que presta a la comunidad.
- Dar a conocer a los nuevos trabajadores sus derechos y deberes dentro de la organización.
- Contribuir a la identificación del trabajador con su puesto y equipo de trabajo.
- Mantener informado a todo el personal de los cambios que se produzcan en la institución, en cuanto a políticas, normas, procedimientos y estructura organizacional.

## DEFINICIONES

**INDUCCIÓN:** Se define como proceso de información y capacitación dirigido a facilitar y fortalecer la integración del nuevo servidor a la cultura organizacional.


**REINDUCCION:** Está dirigida a reorientar la integración del antiguo servidor a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquiera de los asuntos a los cuales se refieren sus objetivos.

**ORGANIZACIÓN:** Una compañía, corporación, firma, empresa o institución, o parte de las mismas, constituidas como sociedad o no, pública o privada, que tiene sus propias funciones y su propia administración.

**NORMA:** Descripción emitida por el gobierno o una industria sobre las características esenciales de un artículo o actividad. Las normas pueden ser específicas para cada producto, específica para cada usuario o genérica.

***“Hospital San José, un Hospital más cerca de ti!”***

[contactenos@hsjrestrepo.gov.co](mailto:contactenos@hsjrestrepo.gov.co)  
 Tel. (2) 2522722 - 2522773  
 Calle 9 15-10, Restrepo Valle  
[www.hsjrestrepo.gov.co](http://www.hsjrestrepo.gov.co)

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10011-21
	<b>GERENCIA</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PLANES</b>	Página 4 de 15

## 1. Propósito

El programa de inducción y reinducción está orientado a ofrecer un instrumento que permita a la ESE Hospital San José, la adaptación e identificación de sus trabajadores con la empresa, manteniendo elevados estándares de calidad en la prestación de servicios, trabajadores eficientes, altamente motivados, estimulados y capacitados.

## 2. Alcance


La realización del proceso de inducción y reinducción, se contempla desde la vinculación e ingreso del personal a la ESE Hospital San José, independiente del modelo de contratación, el cual puede darse, contratista y/o carrera administrativa, hasta el momento de su retiro de la entidad.

## 3. Políticas del Programa de inducción y reinducción:

- El área de Recursos Humanos conjuntamente con los jefes de área, deben ser los encargados de dar a conocer el Programa de Inducción de la Organización.
- Todo el personal que ingrese a la empresa debe ser sometido al proceso de inducción, con el fin de facilitar la identificación y adaptación a la organización; de tal forma que su incorporación cubra todos los aspectos requeridos por la institución y el puesto de trabajo.
- La periodicidad de la reinducción al personal antiguo, debe darse como mínimo una vez al año, sujeta a los cambios organizacionales y estructurales que esta haya tenido en el último año.
- El área de Recursos Humanos debe informar lo relacionado con la empresa; misión, visión, historia, estructura organizativa, política de calidad y seguridad, beneficios, normas de conducta interna y todo aquello que tenga relación con la institución.
- El Proceso de Inducción, deberá ser evaluado periódicamente por el área de Recursos Humanos, conjuntamente con los jefes de área; con el fin de realizar los ajustes necesarios que aseguren su permanencia.
- La Inducción y la Reinducción están sujetos a cualquier cambio que se produzca en la institución, con el objeto de mantenerlos actualizados.

***“Hospital San José, un Hospital más cerca de ti!”***

[contactenos@hsjrestrepo.gov.co](mailto:contactenos@hsjrestrepo.gov.co)  
 Tel. (2) 2522722 - 2522773  
 Calle 9 15-10, Restrepo Valle  
[www.hsjrestrepo.gov.co](http://www.hsjrestrepo.gov.co)

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10011-21
	<b>GERENCIA</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PLANES</b>	Página 5 de 15

- El área de Recursos Humanos, es la encargada de coordinar el Programa de Inducción, igualmente velará por el desarrollo del proceso.
- El Proceso de Inducción general se realizará periódicamente cuando sea necesario, la inducción al puesto de trabajo.
- El área de Recursos Humanos deberá entregar al trabajador, documentos informativos acerca de la estructura organizacional, las políticas de calidad y seguridad laboral, durante el tiempo de Inducción y Reinducción.
- La Inducción específica del puesto, estará a cargo de los jefes de las distintas áreas a la cual se asigne el trabajador, realizando las actividades necesarias para lograr el cumplimiento de este objetivo.
- El área de Recursos Humanos, notificará a los jefes de área la lista de los nuevos empleados que serán sometidos al Programa de Inducción para la programación respectiva.
- Al culminar el Programa de Inducción el trabajador deberá llenar dos formatos: a. Lista de chequeo de inducción y reinducción que contiene las generalidades de los procesos institucionales. b. Formato “Evaluación del Programa de Inducción”, con el que se identifican los conocimientos adquiridos durante este proceso.

#### 4. Descripción de proceso de Inducción y Re-inducción


##### 1. Recepción

Esta fase tiene como finalidad el recibimiento de los nuevos trabajadores, dándoles la bienvenida a la Organización. Es responsable de la aplicación de esta fase el Gerente, área de Recursos Humanos o Subgerentes de la Organizac

Responsable	Acción
Recursos Humanos	Envía cronograma del ingreso de personal, con la programación de las inducciones y reinducciones, comunicando oportunamente a las personas y áreas involucradas para su buen desarrollo.
	Envía al gerente, subgerentes y jefes de área la lista de los nuevos trabajadores que asistirán a la Inducción o Reinducción.
	Contacta e informa al nuevo trabajador o trabajadores antiguos sobre la fecha, hora y lugar de la inducción o reinducción

**“Hospital San José, un Hospital más cerca de ti!”**

[contactenos@hsjrestrepo.gov.co](mailto:contactenos@hsjrestrepo.gov.co)  
 Tel. (2) 2522722 - 2522773  
 Calle 9 15-10, Restrepo Valle  
[www.hsjrestrepo.gov.co](http://www.hsjrestrepo.gov.co)

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10011-21
	<b>GERENCIA</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PLANES</b>	Página 6 de 15

	<p>Recibe al nuevo trabajador y le facilita los formularios de ingreso para su llenado (actade reunión y asistencia)</p>
	<p>Dirige al trabajador al sitio donde se dictará la Inducción General de la empresa y le indicasu lugar en el salón.</p>
	<p>Inicia la presentación entre los participantes.          Informa la finalidad del proceso de Inducción.          Entrega información general sobre la Inducción o Reinducción.</p>

## 2. Presentación de la entidad.

En esta fase se le suministra al trabajador información general la ESE Hospital San José, a objeto de facilitar su integración con la organización. En esta fase se involucran además de la gerencia y las subgerencias, las áreas de Recursos Humanos, control interno y salud en el trabajo.

- *Estructura Organizativa*

La **E.S.E Hospital San José** cuenta actualmente con una base de personal ochenta y cuatro (84) funcionarios requeridos para el cumplimiento de los objetivos y funciones asignadas a la organización (30 personas de planta y 50 por outsourcing), identificados y ordenados jerárquicamente y que corresponden a un sistema de nomenclatura, clasificación y remuneración de cargos legalmente establecidos.

A continuación se presenta la planta de personal que labora en la Institución por medio del organigrama funcional que discrimina tanto la jerarquía como el nivel de autoridad que cada funcionario ejerce al interior del Hospital y en especial, en cada una de las áreas de atención:

**Figura 1.** *Organigrama funcional de la E.S.E Hospital San José.*

***“Hospital San José, un Hospital más cerca de ti!”***

[contactenos@hsjrestrepo.gov.co](mailto:contactenos@hsjrestrepo.gov.co)

Tel. (2) 2522722 - 2522773

Calle 9 15-10, Restrepo Valle

[www.hsjrestrepo.gov.co](http://www.hsjrestrepo.gov.co)

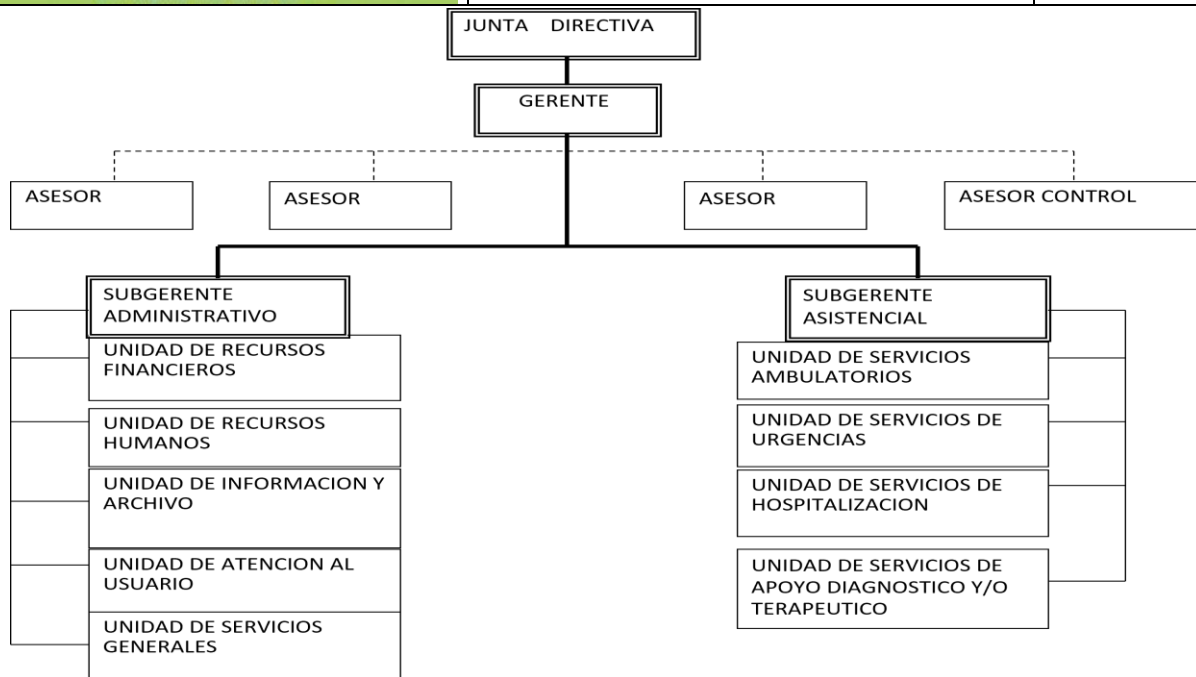


**MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS**  
**GERENCIA**  
**PLANES**

CODIGO: 10011-21

VERSIÓN: 03

Página 7 de 15



- *Plataforma estratégica*

## Reseña histórica

El Hospital San José fue fundado en el año de 1955, funciono hasta el año de 1978 en una vetusta casa de la localidad, cuando fue trasladado a su sede actual y desde su funcionamiento ha estado sostenida y administrado con recursos estatales.

En 1995, por acuerdo municipal se le da categoría de Empresa Social del Estado, constituyendo su junta directiva y cambiando sus estatutos e imagen corporativa para asumir los retos impuestos con la ley 100 de 1993. Actualmente depende económicamente de la nacional y técnicamente de la secretaria departamental de salud, está en proceso descentralización.

## Misión

“Somos una Institución prestadora de servicios de salud de baja complejidad que promueve la salud y previene la enfermedad, a través de un equipo humano calificado y comprometido con la calidad, seguridad, innovación, enfocado en la atención segura y humanizada al paciente, familia y comunidad”


**“Hospital San José, un Hospital más cerca de ti!”**

[contactenos@hsjrestrepo.gov.co](mailto:contactenos@hsjrestrepo.gov.co)

Tel. (2) 2522722 - 2522773

Calle 9 15-10, Restrepo Valle

[www.hsjrestrepo.gov.co](http://www.hsjrestrepo.gov.co)

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10011-21
	<b>GERENCIA</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PLANES</b>	Página 8 de 15

### **Visión**

En el 2024 seremos un Hospital de Baja complejidad reconocidos en el Departamento del Valle del Cauca, por la integralidad en los servicios de salud, innovación, atención segura a los pacientes, familia y comunidad; manteniendo la sostenibilidad financiera y rentabilidad social”.

### **VALORES CORPORATIVOS**

Honestidad  
 Respeto  
 Responsabilidad  
 Compromiso  
 Lealtad  
 Trabajo en equipo  
 Solidaridad  
 Ética

### **PRINCIPIOS**

Mejoramiento Continuo  
 Oportunidad  
 Colaboración  
 Eficacia.  
 Austeridad  
 Eficiencia  
 Universalidad

### **PORTAFOLIO DE SERVICIOS**


Actualmente la Empresa cuenta con los siguientes servicios en sus macroprocesos misionales de Atención al niño, Atención a la Mujer en etapa reproductiva y Atención al Adulto y Adolescente:

- Consulta Médica General
- Consulta por enfermería

***“Hospital San José, un Hospital más cerca de ti!”***

[contactenos@hsjrestrepo.gov.co](mailto:contactenos@hsjrestrepo.gov.co)  
 Tel. (2) 2522722 - 2522773  
 Calle 9 15-10, Restrepo Valle  
[www.hsjrestrepo.gov.co](http://www.hsjrestrepo.gov.co)



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10011-21
	<b>GERENCIA</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PLANES</b>	Página 9 de 15

- Odontología

**En la Atención al niño se cuenta con los siguientes programas:**

- Vacunación
- Crecimiento y Desarrollo

**En la Atención a la Mujer en etapa reproductiva:**

- Planificación familiar
- Detección temprana de cáncer de cuello uterino y de seno
- Detección temprana de las alteraciones del embarazo: Control Prenatal

**En la Atención al Adulto y Adolescente:**

- Detección temprana de las alteraciones del desarrollo del joven
- Detección temprana de las alteraciones del desarrollo del adulto: haciendo énfasis en la hipertensión arterial y la diabetes.
- Detección temprana de las alteraciones de la agudeza visual

La empresa realiza programación, seguimiento, monitoreo y control de los diferentes programas mencionados.

Para el **Apoyo diagnóstico** el Hospital cuenta con servicios de:

- Laboratorio Clínico
- Rayos X

Actualmente contamos con los siguientes servicios de apoyo:

- Psicología
- Fisioterapia
- Terapia respiratoria

## **SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Conjunto de elementos interrelacionados, donde intervienen todos los servidores de la entidad, como responsables del control en el ejercicio de sus actividades; busca garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos institucionales y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado; a su vez, persigue la coordinación de las acciones, la fluidez de la información y comunicación, anticipando y corrigiendo, de manera oportuna, las debilidades que se presentan en el quehacer institucional

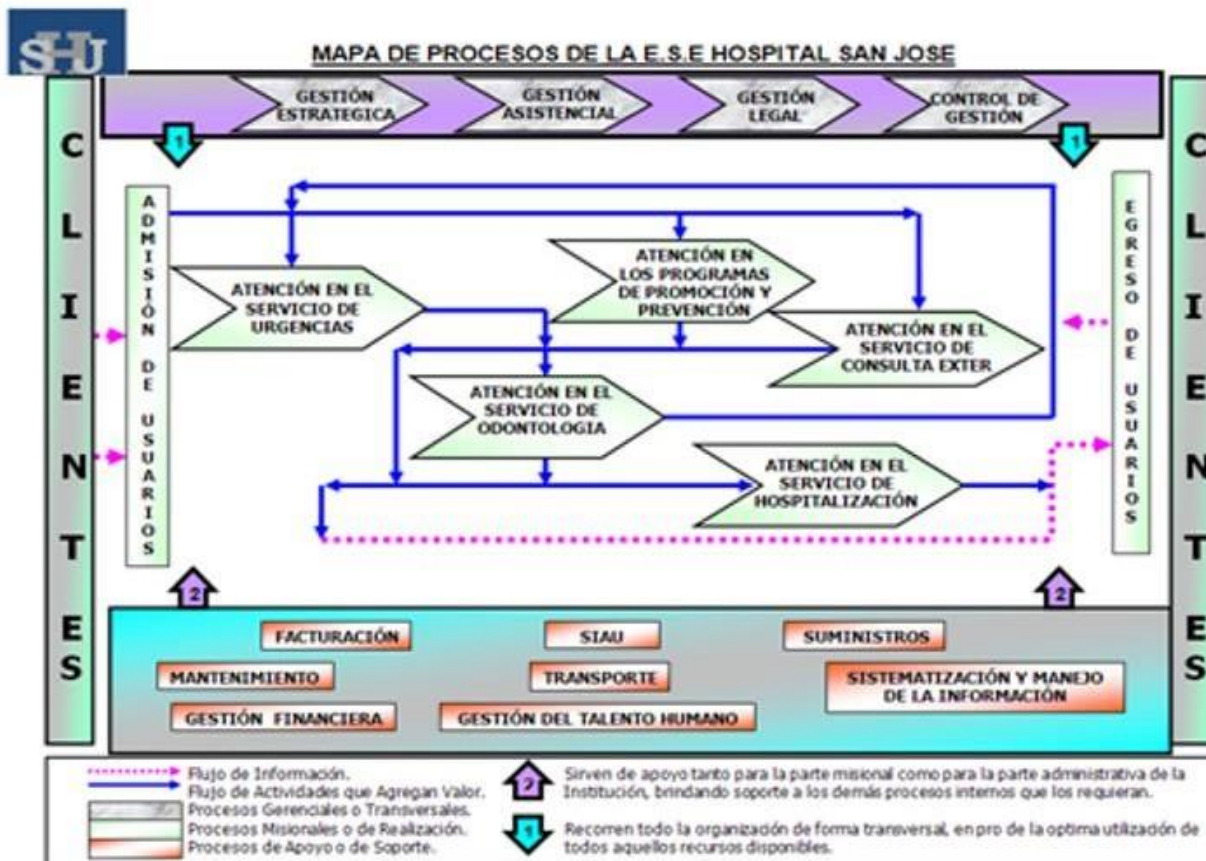
***“Hospital San José, un Hospital más cerca de ti!”***

[contactenos@hsjrestrepo.gov.co](mailto:contactenos@hsjrestrepo.gov.co)

Tel. (2) 2522722 - 2522773

Calle 9 15-10, Restrepo Valle

[www.hsjrestrepo.gov.co](http://www.hsjrestrepo.gov.co)



### La Comunicación como eje Transversal.

Las comunicaciones como eje articulador en la Empresa Social del Estado Hospital San José, la Subgerencia Administrativa, es la única autorizada por la Gerencia, según sus funciones, para revisar la información y concertar su aval con la Gerencia, antes de emitir cualquier comunicación hacia los medios de comunicación o aclaraciones a la comunidad, mediante los voceros elegidos o mediante los canales apropiados que se requieran para informar.

A nivel externo se debe propender por mantener una presencia regular y razonable de la gestión municipal en los medios de comunicación, para llegar a la opinión pública siendo ésta una forma de acercar la institución con la comunidad y abrir espacios para su participación.

La comunicación interna debe apuntar a mantener actualizados a los colaboradores de la Institución, así como fortalecer los principios, valores y las relaciones laborales armoniosas,


**"Hospital San José, un Hospital más cerca de ti!"**

[contactenos@hsjrestrepo.gov.co](mailto:contactenos@hsjrestrepo.gov.co)

Tel. (2) 2522722 - 2522773

Calle 9 15-10, Restrepo Valle

[www.hsjrestrepo.gov.co](http://www.hsjrestrepo.gov.co)

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CODIGO: 10011-21</b>
	<b>GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN: 03</b>
	<b>PLANES</b>	<b>Página 11 de 15</b>

garantizando a su vez la permanente apertura al cambio y al aprendizaje continuo. Igualmente se debe tener en cuenta que el conocimiento de las acciones realizadas al interior del Hospital San José y las maneras como se, por tanto el colaborador, en cualquier tipo de vinculación es el primero que debe conocer los cambios generados al interior de la institución. Todos los colaboradores deben tener una cuenta de correo electrónico, para agilizar la inmediatez de la información.

El uso de esta herramienta debe ser implementada como parte esencial de la cultura organizacional. El uso de las carteleras debe ser verificado por la Asesora en Comunicaciones, con el fin de mantener orden y unidad con los propósitos misionales de la institución. Las carteleras internas deben cumplir con características que brinden buen espacio y uniformidad en su estructura, cada una señalizada en la parte superior con el nombre de la institución o frases estratégicas que inviten al usuario a acercarse y leer; el material de la misma debe ser corcho, para lograr la adecuada exposición de la información.

Las carteleras ubicadas dentro de algunas áreas de la institución deben contener de manera obligatoria los turnos médicos, de enfermeras, horarios de segregación de residuos, misión, visión, reflexión de un valor institucional cada semana, con el fin de incentivar la cultura organizacional y demás temas reglamentarios. Igualmente, deben ser coherentes con la política de orden y unidad y contar con un delegado inmediato por cada área, quien se encargará de hacer cumplir las disposiciones para el uso y manejo de la misma articulado a la supervisión de la Asesora en Comunicaciones. Ver anexo Plan de Comunicaciones.


### **Reglamento Interno de trabajo**

Durante las actividades de inducción y reinducción, se le dará a conocer a las personas participantes el reglamento interno de trabajo prescrito por la Empresa Social del Estado Hospital San José, con el objetivo de ser socializado, conocido y difundido entre sus trabajadores. Este, tiene como propósito definir las condiciones internas que la empresa requiere para el buen funcionamiento y el cumplimiento de su objeto principal, siendo un instrumento que la organización emplea para regular las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en la empresa.

Contiene información de importancia, relacionada con las horas en que empieza y termina la jornada de trabajo y las de cada turno, los descansos, los diversos tipos de remuneración; el lugar, día y hora de pago; las personas a quienes los trabajadores deben dirigir sus reclamos, consultas y sugerencias; la forma de comprobación del cumplimiento de las normas laborales, de prevención, higiene y seguridad, las sanciones que se puedan aplicar a los trabajadores por infracciones y el procedimiento a seguir en estos casos. (Ver Reglamento Interno de trabajo).

***“Hospital San José, un Hospital más cerca de ti!”***

[contactenos@hsjrestrepo.gov.co](mailto:contactenos@hsjrestrepo.gov.co)  
 Tel. (2) 2522722 - 2522773  
 Calle 9 15-10, Restrepo Valle  
[www.hsjrestrepo.gov.co](http://www.hsjrestrepo.gov.co)

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10011-21
	<b>GERENCIA</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PLANES</b>	Página 12 de 15

## **Estatuto Anticorrupción**

Establecido mediante la ley 1474 de 2011, dispone medidas en materia administrativa, Penal, Disciplinaria y Fiscal para enfrentar los fenómenos de corrupción en la administración pública y en la actividad privada que se relaciona con ella, haciendo más fuertes las sanciones y reduciendo la posibilidad de disminución de penas por estas conductas, igualmente presenta un incremento en las inhabilidades y controles para el desempeño de funciones públicas.

Para el sector salud específicamente, crea y refuerza sanciones en el tema Penal y disciplinario.

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

Este componente contiene los aspectos generales del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, llamados anteriormente programas de salud ocupacional. Se realizará la socialización de un marco conceptual de SST, en cual se hará énfasis en el accidente de trabajo, la enfermedad de tipo laboral, la seguridad y salud en el trabajo. En esta temática se orientan los aspectos generales de la SST, el reporte del A.T (Accidente de trabajo) y el I.T (Incidente de trabajo) y se realizará la socialización de los diferentes factores de riesgo enmarcados en el reglamento de higiene y seguridad industrial, política de la seguridad y salud en el trabajo.

## **PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y SIMILARES**

En el marco de este plan se socializa la clasificación general de los residuos hospitalarios y similares, clasificación de fluidos, manejo de elementos corto punzantes, rutas de recolección y transporte interno de residuos, componentes ambientales, responsabilidad social y segregación en la fuente.

### **Plan hospitalario de emergencias (PHE)**

En el marco de este plan se orienta el plano de ruta de evacuación (Puntos de encuentro), señalización de emergencia, recomendaciones en caso de emergencia, integrantes de brigada hospitalaria de emergencia y comité hospitalario de emergencia, recomendaciones generales del manejo de equipos portátiles de extinción de fuego. (Ver, Plan hospitalario de emergencia PHE)


***“Hospital San José, un Hospital más cerca de ti!”***

[contactenos@hsjrestrepo.gov.co](mailto:contactenos@hsjrestrepo.gov.co)

Tel. (2) 2522722 - 2522773

Calle 9 15-10, Restrepo Valle

[www.hsjrestrepo.gov.co](http://www.hsjrestrepo.gov.co)

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10011-21
	<b>GERENCIA</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PLANES</b>	Página 13 de 15

### **Manual de bioseguridad general**

En este componente integrante del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, haciendo énfasis en el factor de riesgo potencial (R. biológico), se dan las recomendaciones de seguridad derivadas de la atención al paciente y el contacto directo e indirecto con fluidos de precaución universal con presencia de virus, bacterias hongos y parásitos. En el manual de bioseguridad se contempla la importancia del uso de los elementos de protección individual utilizados como barrera entre piel intacta o no intacta y fluidos, igualmente la protección de vías respiratorias y mucosas, lavado de manos y esquemas de vacunación. (Ver, MANUAL DE BIOSEGURIDAD GENERAL)

### **Programa de seguridad del paciente**

El programa de seguridad del paciente de la ESE tiene como objetivo principal prevenir la ocurrencia de eventos adversos en la atención en salud por medio de estrategias que permitan brindar una atención segura y con calidad a nuestros usuarios, incentivando el reporte de eventos, incidentes, acciones inseguras que evidencien todos los colaboradores con el fin de mitigar los factores contributivos intervenibles por la ESE.

### **Gestión evento adverso**

La gestión se hace a través del reporte en el formato, el análisis en la segunda hoja de este formato junto con el plan de acción de carácter individual en esta misma hoja, el seguimiento se hace a través del comité de calidad y seguridad del paciente de manera mensual.

### **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**

El S.I.A.U es una estrategia de apoyo a los procesos de mejoramiento continuo de la entidad, hace parte del componente de Participación social. Su principal objetivo es ser un mecanismo de protección a los Derechos Humanos, de mejoramiento institucional y apoyo a la toma de decisiones en todos los niveles de planeación y ejecución del SGSSS.

La atención al usuario se debe caracterizar por solucionar de fondo los requerimientos de atención en salud, ya sea prestándolos directamente o brindando soluciones alternativas de acceso al servicio requerido. La oficina por su misión, es la encargada de recibir todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que provengan del cliente externo. Utiliza diversos mecanismos como la atención presencial, por buzones, página web, telefónica, redes sociales, ventanilla única


***“Hospital San José, un Hospital más cerca de ti!”***

[contactenos@hsjrestrepo.gov.co](mailto:contactenos@hsjrestrepo.gov.co)

Tel. (2) 2522722 - 2522773

Calle 9 15-10, Restrepo Valle

[www.hsjrestrepo.gov.co](http://www.hsjrestrepo.gov.co)

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10011-21
	<b>GERENCIA</b>	VERSIÓN: 03
	<b>PLANES</b>	Página 14 de 15

o a través de todas las dependencias. Esta oficina aporta informes periódicos que permiten a la oficina de Calidad y la Gerencia tomar decisiones de tipo estratégico basadas en la percepción del usuario.

## **INSTITUCION AMIGA DE LA MUJER Y LA INFANCIA - IAMI**

La ESE Hospital San José, es una Institución Amiga de la Mujer y la Infancia, siendo una estrategia integral de Atención en Salud Materna e Infantil, centrada en una serie de intervenciones básicas con suficiente evidencia científica disponible para superar problemas de interés en salud pública de alta prioridad. Estas intervenciones a pesar de ser conocidas, eficaces, sencillas, de bajo costo y asequibles no están llegando efectivamente a las madres, niños y niñas. El objetivo es lograr que todo el equipo de salud, las madres los niños y las niñas reciban los beneficios de estos avances del conocimiento, y el gran desafío, convertirlo en un hecho real y concreto. Este estrategia busca incrementar las capacidades técnicas del personal de salud que atiende a madres, niñas y niños en la institución, así mismo, pretende fortalecer las capacidades de las madres, padres y familias, y de los grupos comunitarios de apoyo para aplicar prácticas de crianza y cuidados que garanticen el mejor comienzo para las vidas de las niñas y niños, su bienestar su salud y su pleno desarrollo.

### **3. Condiciones Administrativas del trabajo**

Las condiciones administrativas del trabajo, hacen parte de los requisitos y requerimientos que en materia de contratación son indispensables para el ingreso a la institución. En este sentido, en este momento de la inducción, se orienta hacia los siguientes aspectos:

- Información sobre el trabajo (área, honorarios, horario, etc.)
- Condiciones del tipo de vinculación.
- Información sobre aspectos de seguridad social, y bienestar (ARL, EPS, Caja de Compensación, Fondo de Pensiones y Cesantías).
- Condiciones y forma de pago del salario.
- Solicitud de permisos y documentos adicionales.

### **4. Información sobre el cargo a desempeñar**

La inducción sobre el cargo a desempeñar, se refiere al proceso de acomodación y adaptación del nuevo trabajador al cargo; esto incluye aspectos relacionados con rutinas, ubicación física, manejo de elementos, así como la información específica de la dependencia, su misión y el manejo adecuado de las relaciones interpersonales; esta información es responsabilidad del jefe inmediato y en general, debe ser orientado por el mismo.

Para facilitar la ejecución de este proceso, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos del cargo:

- Descripción de las funciones específicas del cargo
- Entrega de los documentos y procedimientos específicos del cargo (caracterización)

***“Hospital San José, un Hospital más cerca de ti!”***

[contactenos@hsjrestrepo.gov.co](mailto:contactenos@hsjrestrepo.gov.co)

Tel. (2) 2522722 - 2522773

Calle 9 15-10, Restrepo Valle

[www.hsjrestrepo.gov.co](http://www.hsjrestrepo.gov.co)

- Información sobre elementos y equipos que se utilizan para el trabajo
- Aclaración de inquietudes respecto a la información sobre el cargo
- Entrega de activos fijos a su cargo

En el caso de ser un cargo de carácter asistencial (medico, enfermera, auxiliares de enfermería, psicólogo, paramédico, entre otros), se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Guías de atención clínica
- Contratación con EPS
- Historia Clínica
- Reportes SIVIGILA
- Resolución 3280



Para los cargos de carácter administrativo (cajero, facturador, secretario, etc), se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Elaboración de informes
- Manejo de Sistema
- Manual de cartera

### 5. Cronograma

El cronograma para la inducción del nuevo personal, está sujeto al ingreso de los nuevos colaboradores. En relación con la reinducción, se tiene programado para realizarse dos veces al año:

ACTIVIDADES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>Reinducción</b>								<b>X</b>				

Revisó:	Aprobó:
Sandra Noguera Perafan Subgerencia Administrativa y Financiera	Luz Ayda Zuleta Valencia Gerente
 Comité de Gestión y Desempeño	
Fecha: Enero de 2023	Fecha: Enero de 2023

**“Hospital San José, un Hospital más cerca de ti!”**

[contactenos@hsjrestrepo.gov.co](mailto:contactenos@hsjrestrepo.gov.co)  
 Tel. (2) 2522722 - 2522773  
 Calle 9 15-10, Restrepo Valle  
[www.hsjrestrepo.gov.co](http://www.hsjrestrepo.gov.co)