




**MANUAL DE
ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN
ESPECIALIDADES MÉDICAS Y
ODONTOLÓGICAS**

Código: MT-EMO-01
Versión: 02
Fecha: enero 2024
Página: 1 de 25
Vigencia: enero 2029


MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS

| | | | | |
|---|--|--|---|--------------------|
| Elaborado por: Katina Carrasco V. Supervisora (s) Especialidades Médicas | | Revisado por: Katherine Cano Villar Subdirectora Gestión del Cuidado (s) | TIMBRE CONTROL DOCUMENTAL | |
| Yessenia Jara Araneda Supervisora (s) Odontología | | | RESOLUCIÓN EXENTA N°: Aprobado por: 00511 | FECHA: 19 JUN 2024 |
| Dania Olea Toro Coordinadora Especialidades Médicas y Odontológicas | | CRS HOSPITAL PROVINCIA CORDILLERA DIRECTOR Víctor Hugo Alvarado Gómez Director | CALIDAD CRS HPC | |
| Fecha: enero 2024 | | Fecha: enero 2024 | Fecha: enero 2024 | |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 2 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |

INDICE

| | | |
|--------|--|----|
| 1. | Introducción | 3 |
| 2. | Objetivo general | 4 |
| 3. | Objetivos Específicos | 4 |
| 4. | Alcance | 4 |
| 4.1. | Ámbito de aplicación | 4 |
| 5. | Responsables | 4 |
| 6. | Definiciones o glosario | 5 |
| 7. | Documentación de referencia | 6 |
| 8. | Desarrollo | 7 |
| 8.1 | Misión de la Coordinación EMO | 7 |
| 8.2 | Visión de la Coordinación EMO | 7 |
| 8.3 | Acciones de la Coordinación para lograr su Misión y Visión | 7 |
| 8.4 | Organización de la Coordinación | 8 |
| 8.5 | Estructura Organizacional | 9 |
| 8.6 | Funciones del Equipo de la Coordinación | 9 |
| 8.6.1 | Coordinador de la Unidad | 10 |
| 8.6.2 | Supervisor de la Unidad | 12 |
| 8.6.3 | Enfermero | 13 |
| 8.6.4 | TENS | 15 |
| 8.6.5 | TONS | 16 |
| 8.6.6 | Auxiliar | 17 |
| 8.6.7 | Secretaria | 18 |
| 8.6.8 | Nutricionista | 19 |
| 8.6.9 | Fonoaudiólogo | 21 |
| 8.6.10 | Tecnólogo Médico | 22 |
| 9 | Documentos y registros asociados | 25 |
| 10 | Distribución | 25 |
| 11 | Revisiones y modificaciones de la versión actual | 25 |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 3 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |

1. INTRODUCCIÓN


La Coordinación de Especialidades Médicas y Odontológicas está bajo la responsabilidad de la Subdirección de Gestión del Cuidado del CRS Hospital Provincia Cordillera.

Sus dependencias se encuentran ubicadas en el 2do piso del edificio Institucional y lo conforman 2 Supervisiones: Especialidades Médicas, con las Unidades de: Especialidades, Oftalmología y Pediatría, y la Supervisión de Odontología.

La cartera de servicios definida para las diferentes especialidades médicas genera una red de coordinaciones con la Atención Primaria en Salud y Complejo Asistencial Hospital Sotero del Rio, pertenecientes a la RED de salud del SSMSO. El desafío para el equipo de Especialidades Médicas y Odontológicas es desarrollar la cooperación y comunicación de manera de trabajar en forma cohesionada, tras el claro y firme propósito de entregar una atención de calidad y calidez, basada en la seguridad del paciente y de funcionarios.

En el presente manual se describe la organización de la Coordinación en cuanto a: estructura y funciones de los distintos estamentos.

Es necesario declarar que, con el fin de facilitar la lectura, este documento no incorpora la distinción en el lenguaje de "el/la/le". Sin embargo, busca integrar el enfoque de género en el análisis y aproximación a cada persona en su historia de vida y situación actual.

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 4 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |

2. OBJETIVO GENERAL

Dar a conocer la estructura organizacional, responsabilidades y funciones de la Coordinación Especialidades Médicas y Odontológicas y la de sus colaboradores.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir la Misión y Visión de la Coordinación
- Orientar a los nuevos funcionarios que se incorporan a la unidad.
- Instaurar las responsabilidades y funciones de cada estamento


4. ALCANCE

4.1. Ámbito de aplicación

Equipo de salud que conforman la Coordinación para conocer funcionamiento, lineamientos y coordinaciones entre unidades.

5. RESPONSABLES

| Responsable | De qué es responsable |
|--------------------|--|
| Coordinador | Dirigir y coordinar las acciones del equipo de trabajo, monitorear los procesos de atención, velar por el desarrollo profesional del equipo y su capacitación continua, orientar y apoyar a supervisores de Consultas y Odontología, proveer a la Subdirección de Gestión del cuidado de información y datos para toma de decisiones sobre la gestión clínica. |
| Supervisor | Liderar equipos de trabajo, monitorear cumplimiento de actividades y programas, evaluar desempeño, resolver problemas, diseñar estrategias con los equipos para el logro de objetivos. Mantener manuales de organización y procedimientos actualizados, organizar información clínica |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 5 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |

| | |
|------------------------|--|
| | y de resultados en salud para planificación y mejora continua. |
| Equipo de Salud | Conocer procesos y flujos de atención, colaborar con atención integral de los usuarios, realizar los registros clínicos electrónicos y manuales requeridos, participar de evaluaciones del quehacer clínico y realizar propuestas de mejora, incorporar al usuario en su proceso de recuperación |

6. DEFINICIONES O GLOSARIO

CRS HPC:

Centro de Referencia de Salud Hospital Provincia Cordillera.

SDGC:

Subdirección Gestión del Cuidado

Coordinación EMyO:

Coordinación de Especialidades Médicas y Odontológica

Supervisiones:

Supervisión de Especialidades Médicas y Supervisión Odontológica

Unidad:


Célula organizativa en donde una o más especialidades médicas, comparten: espacio físico, recursos materiales, equipamiento y recursos humanos.

TENS:

Técnico de enfermería nivel superior.


TONS:

Técnico de odontología nivel superior

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 6 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |

7. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- MINSAL. (2017). Norma General Administrativa N°19, Gestión del Cuidado de Enfermería para la Atención Cerrada. Gobierno de Chile: Ministerio de Salud.
- MINSAL. (1994). Norma General Técnica N°1, Sobre la Organización Funcional en los Establecimientos Asistenciales de los Servicios de Salud deroga la DPI técnica N°7. Gobierno de Chile: Ministerio de Salud.
- Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, CRS HPC. (2021). Aprueba Estructura Organizacional. Resolución Exenta N°0120. CRS HPC: SSMSO.
- MINSAL. (2004). Gestión Sanitaria, Ley no. 19.937, Artículo 25. Gobierno de Chile: Ministerio de Salud
- MINSAL. (2005). Código Sanitario, Artículo 113. La Gestión del Cuidado en cuanto a la función de la Enfermera. Gobierno de Chile: Ministerio de Salud.

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 7 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |

8. DESARROLLO

El Equipo de esta Coordinación, planifica y desarrolla las actividades vinculadas a las prestaciones de salud brindadas por las especialidades que la conforman, de manera de asegurar la resolución y continuidad de cuidados de salud, en base a la Misión, Visión y Valores de la Institución. Contando además como Misión y Visión de la Coordinación:

8.1 Misión de la Coordinación EMO


Ser una Coordinación con colaboradores comprometidos en su quehacer, cuya orientación de servicio esté centrada en el usuario, entregando una atención de salud oportuna, segura, que se soporte en la mejor evidencia disponible y de calidad.

8.2 Visión de la Coordinación EMO

Ser la Coordinación referente del CRS en lo que respecta a la atención de salud segura y comprometida con el usuario, que podamos mejorar el nivel de la atención de salud pública en la comuna de Puente Alto y ser promotores de Salud Pública de Calidad.

8.3 Acciones de la Coordinación para lograr su Misión y Visión

- Brindar al usuario una atención cálida y oportuna, de acuerdo a los estándares de seguridad y calidad vigentes en la Institución.
- Enfocar nuestra labor bajo la mirada de mejora continua, detectando las oportunidades de modificar o incorporar acciones que perfeccionen los procesos, optimicen los recursos y aumenten la satisfacción usuaria.
- Entregar y actualizar los conocimientos necesarios para el desempeño en el puesto de trabajo, mediante el desarrollo de Programas de Orientación y Capacitación del Personal

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 8 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |

- Propiciar un ambiente laboral que permita un desempeño comprometido con la seguridad en la atención, respeto, honestidad, compañerismo y amabilidad, tanto entre los funcionarios como hacia los usuarios

8.4 Organización de la Coordinación

La Coordinación está compuesta por 2 Supervisiones. Los estamentos y planta física que las conforman son

Supervisión de Especialidades Médicas:

- Oftalmología: TENS, Tecnólogo Médico de Oftalmología. Cuenta con 8 salas consulta, 5 salas de procedimiento y 1 almacén periférico.
- Pediatría: Enfermero, TENS, Fonoaudiólogo y Trabajadora Social. Cuenta con 8 salas consultas, 2 salas procedimientos, 2 salas administrativas y 1 almacén periférico.
- Especialidades (broncopulmonar, cardiología y neurología): Enfermero, TENS, Nutricionista y Psicólogo. Cuenta con 10 salas consultas, 8 salas de procedimientos y 1 almacén periférico.

Supervisión de Odontología:

- Odontología: TONS. Cuenta con 15 salas de procedimientos odontológicos, 2 salas de Rayos X, 1 área sucia, 1 sala de moldes y 2 almacenes periféricos.

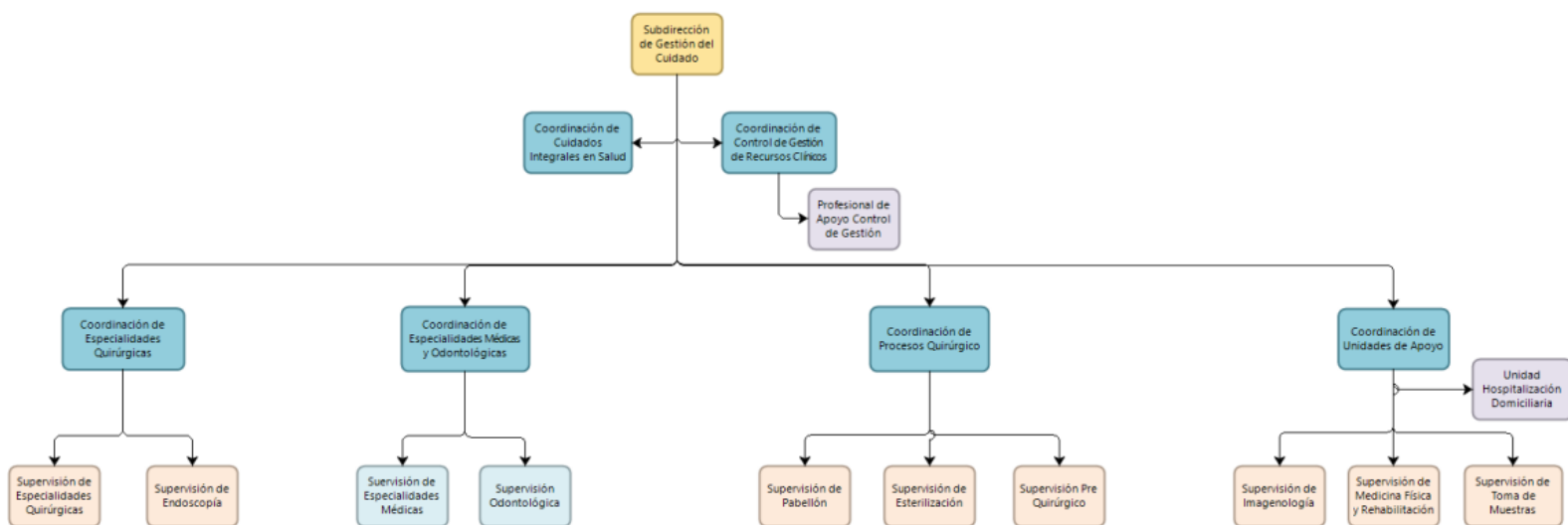
La Coordinación cuenta además con personal auxiliar.

La jornada de trabajo es de 44hrs semanales, las que se distribuyen de lunes a jueves de 8 a 17hrs. Y viernes de 8 a 16hrs, cubriendo con sistema de extensión horaria hasta las 20hrs., con asistencia de los distintos estamentos.

Los funcionarios del Departamento, son evaluados según lo dispuesto en los artículos 27º al 47º de la ley N° 18.834 y serán capacitados según lo dispuesto en los artículos 21º al 26º de la ley N° 18.834.

8.5 Estructura Organizacional

Se visualiza el Organigrama de la Coordinación inserto en el Organigrama de la SDGC:




Resolución Exenta N° 1913 de noviembre 2023

8.6 Funciones del Equipo de la Coordinación


Todos los funcionarios de la Coordinación realizan su práctica bajo las directrices institucionales, indicados tanto en los documentos específicos del área, como en los transversales a la SDGC:

- **PT-SGC-12** *Protocolo Atención de Pacientes en las Unidades de la SDGC*
- **PT-SGC-11** *Protocolo Apertura, Habilitación y Cierre de las Unidades de la SDGC*
- **PG-SGC-05** *Programa Orientación en el Puesto de Trabajo en la SDG*


| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 10 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |

8.6.1 Coordinador de la Unidad

- Planificar, programar y organizar, las atenciones de salud de la Coordinación, en conjunto con el jefe de centro de responsabilidad del área y Supervisores de la Unidad, de acuerdo a directrices de la Coordinación de control de gestión de recursos clínicos.
- Coordinar la elaboración y la mantención actualizada de manuales, protocolos clínicos y administrativos de su departamento, así como los programas de evaluación, control y mejoras de estos.
- Coordinar la elaboración y aplicación de los instrumentos para supervisar, controlar y evaluar la calidad y seguridad de la atención en la unidad.
- Elaborar y mantener vigentes los programas de orientación para el personal clínico perteneciente a su Coordinación.
- Supervisar cumplimiento medición de indicadores, así como monitoreo, control y seguimiento de las mejoras propuestas.
- Disponer la redistribución de personal en un servicio clínico o unidad de apoyo, de acuerdo con norma técnico-administrativa que se formule al efecto, para garantizar en ellos la atención continua, oportuna, segura, eficiente y eficaz.
- Definir y proponer las necesidades de recursos humanos en las unidades clínicas, así como su adecuada distribución en conjunto con la Subdirección de Gestión del Cuidado.
- Definir y proponer procesos y/o flujos clínico - administrativos en la Coordinación y alineados con la SDGC e Institución, que impacten en la entrega de las prestaciones definidas de manera oportuna, segura y de calidad, a los usuarios y sus familias.
- Coordinar programas de capacitación de las Unidades a cargo y ocuparse del cumplimiento de estos, en conjunto con el supervisor de la unidad y la Unidad de Capacitación del CRS.
- Participar en los procesos de reclutamiento de personal, así como la elaboración de los perfiles de cargo del personal bajo su dependencia.


| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 11 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |

- Definir y solicitar en conjunto y con el jefe de Centro de Responsabilidad las necesidades de equipos, equipamientos e insumos de las distintas unidades necesarios para la ejecución de la cartera de servicio de la institución.
- Calificar, autorización de permisos y feriado legal de Supervisores a cargo.
- Delegar en el personal a su cargo las funciones que estime pertinente para el logro de los objetivos de la Unidad clínica.
- Coordinar las acciones de gestión del cuidado con otros servicios clínicos, unidades de apoyo, secciones y servicios generales dentro y fuera del establecimiento.
- Conocer y participar en la asignación y priorización para la adquisición de insumos, material clínico y equipos para la ejecución de las actividades programadas por la unidad clínica.
- Mantener actualizado el diagnóstico de situación de las respectivas Unidades a cargo y presentarlo al subdirector de Gestión del Cuidado.
- Colaborar con los programas y subprogramas de Vigilancia epidemiológica, IAAS, Metas sanitarias, Programa de optimización de uso de antimicrobianos (PROA), BPSO y otros.
- Participar en el proceso de acreditación nacional.
- Integrar y participar en distintos Comités según requerimiento de la Subdirección de Gestión del Cuidado o de la Dirección.
- Organizar y dirigir reuniones periódicas con el equipo bajo su dependencia.
- Impulsar, apoyar y dirigir estudios de investigación en la Unidad.
- Conocer y participar en la coordinación de los convenios asistenciales docentes establecidos en la institución.
- Participar activamente en las estrategias transversales para una atención de salud humanizada.
- Ejecutar todas aquellas actividades o tareas encomendadas por la Subdirección de Gestión del Cuidado o por la Dirección.

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 12 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |

8.6.2 Supervisor de la Unidad


- Dirigir, controlar y evaluar las atenciones de salud de la unidad, en conjunto con la Coordinadora de la Unidad
- Realizar y mantener medición periódica de indicadores, aplicación y seguimiento de las mejoras propuestas.
- Conocer información de la gestión de su Unidad tales como número de actividades anuales, número de horas profesionales, porcentaje de ocupación de box y equipos utilizados.
- Asignar funciones específicas o tareas al personal clínico de su unidad y supervisar a diario las acciones que realiza el personal a cargo.
- Planificar y evaluar la atención diaria, semanal y mensual de pacientes y proporcionarles atención directa si fuese necesario.
- Organizar sistema de turnos o rotativas del personal asegurando la atención de los pacientes en el horario institucional establecido.
- Gestión del recurso humano: calificaciones, permisos y feriados legales, en conjunto con Coordinador/a.
- Programar las capacitaciones de la Unidad a cargo y ocuparse del cumplimiento de los programas de capacitación.
- Revisar y mantener inventario de muebles, equipos e instrumental de la unidad cada mes en concordancia con lo establecido por la Unidad de activo fijo del CRS.
- Mantener stock mensual de insumos necesarios para el adecuado funcionamiento de la Unidad realizando las solicitudes de acuerdo al protocolo institucional establecido.
- Colaborar en la elaboración, mantención actualizada y difusión de las normas asistenciales y administrativas propias de la atención clínica, así como de los programas de evaluación, supervisión y control de ellas en la respectiva Unidad a cargo.
- Mantener y difundir manuales operativos actualizados de técnicas y procedimientos de la Unidad.
- Realizar acciones, actividades o tareas de equipo con otras unidades del CRS.

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 13 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |


- Colaborar con los programas y subprogramas de Vigilancia epidemiológica, IAAS, Metas sanitarias, Programa de optimización de uso de antimicrobianos (PROA), BPSO y otros.
- Ejecutar la estadística de la Unidad y supervisar el correcto cumplimiento de los registros clínicos.
- Efectuar reuniones periódicas con el personal clínico de su unidad, con periodicidad de al menos una vez al mes.
- Asistir a reuniones convocadas por la Dirección, Subdirecciones y Coordinaciones del CRS.
- Recibir y gestionar sugerencias, felicitaciones y reclamos realizados por los pacientes o sus familiares, dando respuesta adecuada a ello en los plazos establecidos por la institución.
- Realizar prestaciones asistenciales tales como consultas, procedimientos o ayudantías, según lo dispuesto por subdirector/a de Gestión del Cuidado.
- Participar y/o proponer al personal bajo su dependencia para integrar comités o comisiones de trabajo.
- Colaborar con las actividades de docencia desarrolladas por el CRS en convenio con Instituciones de Educación.
- Participar en el proceso de acreditación nacional.
- Potenciar el trabajo en equipo dentro de su Unidad logrando cumplir las metas de desempeño fijadas anualmente
- Ejecutar todas aquellas actividades o tareas encomendadas por el/la Coordinador/a y/o subdirector/a de Gestión del Cuidado.

8.6.3 Enfermero

- Conocer y supervisar el cumplimiento de las normas, protocolos y definiciones impartidas por la institución, adhiriéndose a la difusión y cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos clínicos y administrativos de la Institución y/o Supervisión o Unidad
- Realizar y participar en los procedimientos propios de la Unidad
- Programar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar la atención de los usuarios proporcionada por el personal de enfermería

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 14 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |


- Conocer, respetar y hacer cumplir los derechos y deberes de los pacientes
- Elaborar y actualizar protocolos, participar en proyectos, Comités Hospitalarios, actividades docentes y todas aquellas acciones que aseguren una atención integral, oportuna y de calidad a los usuarios a su cargo
- Coordinar los procesos internos de la Unidad y su relación con otras, estableciendo redes colaborativas, incluyendo las Unidades de Apoyo
- Velar por la mejora continua de los procesos internos de su área, proponiendo iniciativas y fomentando la innovación para mejorar la atención de los usuarios
- Realizar la notificación de incidentes y/o eventos adversos derivados de la atención Clínica y/o Administrativa
- Mantener en buen estado y controlar el uso adecuado de equipos, materiales e insumos, e informar oportunamente de deterioros y/o mal uso de ellos, fomentando en el personal, paciente y familiares, el cuidado de la infraestructura y equipamiento de las dependencias del CRS
- Participar en las actividades de perfeccionamiento de la Unidad y en la elaboración de manuales y programas educativos dirigidos al personal a cargo, usuarios y familiares
- Dar atención a los usuarios de manera oportuna, amable y segura, entregando indicaciones y contenidos educativos en el contexto de su tratamiento y su continuidad, en el ámbito de su competencia.
- Mantener actualizado el registro de atenciones realizadas, registrando en forma clara y precisa las intervenciones efectuadas en el usuario, además de velar por el adecuado flujo y confidencialidad de la información al interior de la unidad y fuera de ésta.
- Participar del equipo de emergencia (código azul) del equipo clave azul y coordinar derivación de pacientes en caso de ser necesario.
- Participar en la formación de estudiantes de enfermería y técnicos de enfermería que desarrollen su pasantía por la Unidad.
- Supervisar el adecuado cumplimiento de las funciones del personal a cargo, colaborando con su jefe directo en el proceso de calificación
- Notificar de incidentes y/o eventos adversos derivados de la atención Clínica y/o Administrativa

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 15 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |

- Ejecutar todas aquellas actividades o tareas encomendadas por la Subdirección de Gestión del Cuidado.
- Cumplir con otras tareas relacionadas con el cargo encomendadas por su jefe Directo.

8.6.4 TENS


- Cumplir correctamente con los procedimientos y normas de seguridad establecidos por el CRS
- Desempeñar funciones en las diferentes unidades del departamento según las necesidades
- Cumplir funciones clínicas asistenciales en horarios rotativos y colaborar con turnos de extensión horaria de acuerdo a las necesidades del departamento
- Moverse o reubicarse de área, sea ésta programada o no, de acuerdo a las necesidades de la Unidad
- Participar en reuniones técnico administrativas y en capacitaciones programadas por la Unidad o Institución
- Realizar las actividades de habilitación, reposición y cierre de las consultas y procedimientos y notificar a la enfermera de la unidad los hallazgos encontrados que puedan alterar la atención
- Realizar chequeo de equipamientos e insumos de las unidades del departamento
- Asistir a profesionales en los procedimientos propios de la Unidad
- Conocer, respetar y hacer cumplir los derechos y deberes de los pacientes
- Participar en la mejora continua de los procesos internos de su área, proponiendo iniciativas y fomentando la innovación para mejorar la atención de los usuarios
- Asistir al paciente de manera oportuna y amable, colaborando en la entrega de indicaciones y contenidos educativos al paciente y su familia
- Ejecutar los procedimientos de atención al paciente propios de la especialidad, definido en los Manuales de Procedimientos
- Registrar en forma clara y oportuna la atención prestada al usuario

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 16 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |

- Participar en la revisión de carro de paro mensualmente de acuerdo a rotativa de turnos
- Participar del equipo de emergencia (código azul) del equipo clave azul
- Realizar la notificación de incidentes y/o eventos adversos derivados de la atención Clínica y/o Administrativa
- Cuidar y optimizar la utilización de recursos materiales de la Unidad
- Participar en la recepción de insumos e intercambio de ropa e instrumental
- Supervisar y colaborar en labores de aseo de áreas de almacenamiento de material estéril
- Brindar un servicio de calidad, expresado en un trato empático y respetuoso hacia el usuario
- Notificar incidentes y/o eventos adversos derivados de la atención Clínica y/o Administrativa
- Colaborar en la realización de labores docente-asistenciales con el personal que desarrolla su pasantía por la Unidad
- Cumplir con otras tareas encomendadas por la enfermera de su unidad y/o de su jefatura directa

8.6.5 TONS


- Cumplir correctamente con los procedimientos y normas de seguridad establecidos por el CRS
- Cumplir funciones asistenciales odontológicas en horarios rotativos y colaborar con turnos de extensión horaria de acuerdo a las necesidades de la Supervisión
- Participar en reuniones técnico administrativas y en capacitaciones programadas por la Unidad o Institución
- Realizar las actividades de habilitación, reposición y cierre de los box de la Supervisión y notificar a la Supervisora de los hallazgos encontrados que puedan alterar la atención
- Realizar entrega de anestésicos en los box de la Supervisión
- Recibir, revisar y distribuir trabajos de laboratorio de las distintas especialidades que lo requieren

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 17 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |

- Realizar chequeo de equipamientos e insumos de los box de la Supervisión
- Conocer, respetar y hacer cumplir los derechos y deberes de los pacientes
- Participar en la mejora continua de los procesos internos de su área, proponiendo iniciativas y fomentando la innovación para mejorar la atención de los usuarios
- Asistir al paciente de manera oportuna y amable, colaborando en la entrega de indicaciones y contenidos educativos al paciente y su familia
- Ejecutar los procedimientos de atención al paciente propios de la especialidad, definido en el Manual de Procedimientos de Odontología
- Realizar la notificación de incidentes y/o eventos adversos derivados de la atención Clínica y/o Administrativa
- Cuidar y optimizar la utilización de recursos materiales de la Unidad
- Participar en la recepción de insumos e intercambio de ropa e instrumental
- Supervisar y colaborar en labores de aseo de áreas de almacenamiento de material estéril
- Brindar un servicio de calidad, expresado en un trato empático y respetuoso hacia el usuario
- Colaborar en la realización de labores docente-asistenciales con el personal que desarrolla su pasantía por la Unidad
- Cumplir con otras tareas encomendadas por la enfermera de su unidad y/o de su jefatura directa

8.6.6 Auxiliar


- Cumplir correctamente con los procedimientos y normas de seguridad establecidos por el CRS
- Asistir y apoyar al personal de la Unidad durante la atención de los usuarios y sus familias
- Conocer, respetar y hacer cumplir los derechos y deberes de los pacientes
- Atender de manera cordial y oportuna a los usuarios y sus familias, efectuando los traslados y/o movilización de pacientes de forma segura y oportuna
- Colaborar en la recepción de pacientes en la unidad

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 18 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |

- Velar por el orden y buen estado de los equipos, materiales e insumos, procurando informar oportunamente las deficiencias, fallas o deterioro de los mismos
- Participar en las actividades de apertura, habilitación, reposición y cierre de las consultas y procedimientos y notificar a la enfermera de la unidad los hallazgos encontrados que puedan alterar la atención
- Mantener unidades a su cargo limpias y ordenadas para ser utilizadas por el equipo clínico
- Efectuar el recambio de ropa clínica e instrumental y su adecuado almacenamiento
- Manejo de REAS de acuerdo a protocolo institucional y velar por su cumplimiento en el departamento
- Asistir a las capacitaciones programadas por la Unidad y/o Servicio
- Realizar trámites administrativos fuera de la Unidad (entrega de documentación, traslado de instrumental, retiro de insumos, entre otros)
- Disposición para moverse o reubicarse de área, sea ésta programada o no, de acuerdo con las necesidades de la Unidad
- Realizar la notificación de incidentes y/o eventos adversos derivados de la atención Clínica y/o Administrativa
- Participar del equipo de emergencia (código azul) del equipo clave azul
- Participar en las capacitaciones que le sean definidas por la jefatura
- Cumplir con otras tareas relacionadas con su cargo encomendadas por su jefe directo

8.6.7 Secretaria


- Atender oportunamente los requerimientos del público y del personal de otros servicios que acuden a la Coordinación, derivándolos al personal correspondiente de manera de otorgar una buena atención a sus demandas
- Organizar y mantener actualizada la agenda administrativa de su jefatura, equipos y usuarios (reuniones, citaciones, entrevistas u otros)
- Coordinar actividades o reuniones, reservando oficinas y gestionando pausas de café

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 19 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |

- Mantener y actualizar física y computacionalmente la documentación administrativa del personal de manera clasificada y ordenada para facilitar la gestión del Departamento
- Atender telefónicamente los requerimientos de la Supervisión
- Resguardar, ordenar y administrar toda la documentación interna de la Coordinación (memos, circulares, informativos, entre otros)
- Monitorear, derivar y orientar a los usuarios y/o familiares de acuerdo a la especialidad que corresponda
- Colaborar en actividades clínicas de las Unidades en la búsqueda de información, monitoreo de riesgos y elaboración de materiales educativos
- Mantener la confidencialidad de la información recepcionada y emitida
- Mantener fluida comunicación con la red de salud y otras, en relación a la coordinación de acciones entre diversas organizaciones o instituciones.
- Redactar y transcribir documentos, utilizando programas informáticos (Word, Excel, Power Point, Outlook, entre otros).
- Llevar la solicitud de Insumos Clínicos y/o Administrativos Autorizados por la Jefatura de la Unidad, a la Unidad o Servicio Correspondiente.
- Participar de capacitaciones
- Retirar y/o recepcionar documentos solicitados por pacientes
- Notificar incidentes y/o eventos adversos derivados de la atención Clínica y/o Administrativa
- Cumplir con otras tareas relacionadas con el cargo, encomendadas por su jefe Directo


8.6.8 Nutricionista

- Cumplir expresamente con los protocolos y normas de seguridad en la atención establecidos por el CRS, informando oportunamente acerca de cualquier alteración al respecto.
- Otorgar atención nutricional de calidad al usuario, realizando planificación alimentaria nutricional del paciente a su cargo que considere: dietoterapia y educación alimentaria, mediante una evaluación objetiva, que integre los antecedentes clínicos otorgados desde la ficha de los pacientes, del equipo

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 20 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |


médico, de la consulta nutricional, del examen físico, de la entrevista y anamnesis alimentaria del paciente

- Dar atención a los usuarios de manera oportuna, amable y segura
- Participar y realizar actividades de educación, promoción y prevención a grupos de pacientes según requerimientos
- Mantener actualizado el registro de atenciones realizadas, registrando en forma clara y precisa las intervenciones efectuadas en el usuario, además de velar por el adecuado flujo de información al interior de la unidad y fuera de ésta
- Notificar incidentes y/o eventos adversos derivados de la atención Clínica y/o Administrativa
- Participar en proyectos, Comités Hospitalarios, actividades docentes y todas aquellas acciones que aseguren una atención integral, oportuna y de calidad a los usuarios a su cargo
- Elaborar y actualizar protocolos de atención nutricional que se ajusten a los diferentes grupos etarios
- Participar en las actividades de perfeccionamiento de la Unidad y en la elaboración de manuales y programas educativos dirigidos al personal a cargo, usuarios y familiares, colaborando a su vez, en los programas de docencia asistencial de la Unidad
- Velar por el adecuado mantenimiento del equipamiento e insumos a su cargo.
- Velar por la mejora continua de los procesos internos de su área, proponiendo iniciativas y fomentando la innovación para mejorar la atención de los usuarios
- Colaborar en la realización de labores docente-asistenciales con el personal que desarrolla su pasantía por la Unidad
- Apoyo técnico y administrativo al servicio de alimentación a Empresa Externa en convenio
- Participar en capacitaciones programadas por la unidad y/o institución en temas de su competencia
- Participar activamente de las reuniones de coordinación o reuniones técnicas de la unidad
- Cumplir con otras tareas encomendadas por su jefe Directo

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 21 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |

8.6.9 Fonoaudiólogo Pediatría


- Cumplir expresamente con los protocolos y normas de seguridad en la atención establecidos por el CRS, informando oportunamente acerca de cualquier alteración al respecto
- Mantener en buen estado y controlar el uso adecuado de equipos, materiales e insumos, e informar oportunamente de deterioros y/o mal uso de ellos, fomentando en el personal, paciente y familiares, el cuidado de la infraestructura y equipamiento de las dependencias del CRS.
- Brindar un servicio de calidad, expresado en un trato empático y respetuoso hacia el usuario
- Conocer, respetar y hacer cumplir los derechos y deberes de los pacientes
- Establecer una adecuada comunicación con la familia del usuario, procurando relacionarse con ellos de forma cordial y asertiva, entregándoles información veraz y oportuna cuando lo requieran, y garantizando la continuidad de la atención
- Realizar procedimientos de su especialidad que permitan una evaluación y planificación del plan de tratamiento de la especialidad
- Mantener actualizado el registro de atenciones realizadas, registrando en forma clara y precisa las intervenciones efectuadas en los usuarios y sus correspondientes planes de intervención fonoaudiológicas
- Registrar correcta y oportunamente observaciones derivadas de la consulta fonoaudiológica que tengan relación con la necesidad de derivación a otras especialidades
- Entregar contenidos educativos a los usuarios respecto de su patología de consulta promoviendo el autocuidado
- Elaborar y actualizar protocolos de atención fonoaudiológica que se ajusten a los diferentes grupos etarios
- Participar en la mejora continua de los procesos internos de su área, proponiendo iniciativas y fomentando la innovación para mejorar la atención de los usuarios
- Realizar la notificación de incidentes y/o eventos adversos derivados de la atención Clínica y/o Administrativa

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 22 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |

- Colaborar en las actividades de apertura, habilitación, reposición y cierre de las consultas y procedimientos si fuese necesario y notificar a la enfermera de la unidad los hallazgos encontrados que puedan alterar la atención
- Colaborar en la realización de labores docente-asistenciales con el personal que desarrolla su pasantía por la Unidad
- Participar en capacitaciones programadas por la unidad y/o institución en temas de su competencia
- Participar activamente de las reuniones de coordinación o reuniones técnicas de la unidad
- Cumplir con otras tareas encomendadas por su jefe Directo

8.6.10 Tecnólogo Médico Oftalmología


- Cumplir expresamente con los protocolos y normas de seguridad en la atención establecidos por el CRS, informando oportunamente acerca de cualquier alteración al respecto
- Mantener en buen estado y controlar el uso adecuado de equipos, materiales e insumos, e informar oportunamente de deterioros y/o mal uso de ellos, fomentando en el personal, paciente y familiares, el cuidado de la infraestructura y equipamiento de las dependencias del CRS.
- Brindar un servicio de calidad, expresado en un trato empático y respetuoso hacia el usuario
- Conocer, respetar y hacer cumplir los derechos y deberes de los pacientes
- Establecer una adecuada comunicación con la familia del usuario, procurando relacionarse con ellos de forma cordial y asertiva, entregándoles información veraz y oportuna cuando lo requieran, y garantizando la continuidad de la atención
- Realizar exámenes y procedimientos de su especialidad, solicitados por el personal médico de las dependencias del CRS y/o de su Red Asistencial.
- Ejecutar los procedimientos de acuerdo a las normas técnicas, dependiendo de la patología de cada paciente para dar respuesta a las necesidades específicas de éstos
- Elaborar y entregar indicaciones para exámenes y contenidos educativos a los usuarios respecto de su patología de consulta.

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 23 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |

- Mantener actualizado el registro de atenciones realizadas, registrando en forma clara y precisa las intervenciones efectuadas en el usuario, además de velar por el adecuado flujo y confidencialidad de la información al interior de la unidad y fuera de ésta
- Realizar la notificación de incidentes y/o eventos adversos derivados de la atención Clínica y/o Administrativa
- Elaborar y actualizar protocolos, procedimientos e indicaciones para los diferentes exámenes diagnósticos de su especialidad
- Participar en las actividades de apertura, habilitación, reposición y cierre de la unidad de oftalmología y notificar los hallazgos encontrados que puedan alterar la atención
- Planificar, solicitar y controlar el flujo de insumos del área de almacenamiento de material estéril de la unidad de oftalmología procurando su reposición y correcto uso
- Colaborar en la realización de labores docente-asistenciales con el personal que desarrolla su pasantía por la Unidad
- Participar en las capacitaciones y reuniones clínicas programadas según su especialidad
- Cumplir con otras tareas encomendadas por su jefe Directo


8.6.11 Asistente Social

- Cumplir expresamente con los protocolos y normas de seguridad en la atención establecidos por el CRS, informando oportunamente acerca de cualquier alteración al respecto
- Mantener en buen estado y controlar el uso adecuado de equipos, materiales e insumos, e informar oportunamente de deterioros y/o mal uso de ellos, fomentando en el personal, paciente y familiares, el cuidado de la infraestructura y equipamiento de las dependencias del CRS.
- Brindar un servicio de calidad, expresado en un trato empático y respetuoso hacia el usuario
- Conocer, respetar y hacer cumplir los derechos y deberes de los pacientes
- Establecer una adecuada comunicación con la familia del usuario, procurando relacionarse con ellos de forma cordial y asertiva, entregándoles

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 24 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |

información veraz y oportuna cuando lo requieran, y garantizando la continuidad de la atención

- Mantener actualizado el registro de atenciones realizadas, registrando en forma clara y precisa las intervenciones efectuadas en los usuarios y sus correspondientes planes de intervención
- Participar en la mejora continua de los procesos internos de su área, proponiendo iniciativas y fomentando la innovación para mejorar la atención de los usuarios
- Realizar la notificación de incidentes y/o eventos adversos derivados de la atención Clínica y/o Administrativa
- Colaborar en la realización de labores docente-asistenciales con el personal que desarrolla su pasantía por la Unidad
- Participar en capacitaciones programadas por la unidad y/o institución en temas de su competencia
- Realizar entrevista social diagnóstica al usuario/a y/o a su familia respectivamente, considerando todos los aspectos biopsicosociales que influyen sobre el curso de vida
- Realizar visitas domiciliarias en el hogar, escuela y/o trabajo según pertinencia y aporte al proceso de tratamiento
- Realizar educación familiar
- Contribuir con asesoría e información relevante a los equipos para el correcto diagnóstico y/o tratamiento, considerando los determinantes sociales
- Elaborar informes sociales según requerimientos para obtención de beneficios, informes para tribunales de justicia, informe de derivación, entre otros.
- Entregar orientación socio-jurídica a los equipos de trabajo
- Entregar orientación en materias de seguridad social
- Realizar coordinación y trabajo intersectorial, catastro de redes
- Realizar rescate y seguimiento de usuarios
- Realizar gestiones de red interna y externa en servicios de salud, educacional, comunitarios, entre otros
- Realizar resolución de casos complejos

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN ESPECIALIDADES MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS | Código: MT-EMO-01 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: enero 2024 |
| | | Página: 25 de 25 |
| | | Vigencia: enero 2029 |

- Participar de manera activa en comités clínicos y reuniones de red, actividades docentes y todas aquellas acciones que aseguren una atención integral, oportuna y de calidad a los usuarios a su cargo
- Realizar gestiones pertinentes para el registro de discapacidad, pensiones de invalidez e interdicción
- Mantener acciones destinadas a la coordinación del estamento profesional, actividades de trabajo colaborativo
- Cumplir con otras tareas encomendadas por su jefe Directo

9 DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS

- **MT-RH-24** *Manual Organización Subdirección Gestión del Cuidado*
- **PT-SGC-12** *Protocolo Atención de Pacientes en las Unidades de la SDGC*
- **PT-SGC-11** *Protocolo Apertura, Habilitación y Cierre de las Unidades de la SDGC*
- **PG-SGC-05** *Programa Orientación en el Puesto de Trabajo en la SDGC*

10 DISTRIBUCIÓN

El presente documento estará disponible en su versión pdf en la carpeta compartida Biblioteca Virtual del CRS HPC.

11 REVISIONES Y MODIFICACIONES DE LA VERSIÓN ACTUAL

| Fecha | Sección | Modificación realizada | Responsable |
|------------|-------------------|--|-------------|
| 18/01/2024 | Responsabilidades | Se agrega las responsabilidades de la Coordinación | Dania Olea |
| 18/01/2024 | Desarrollo | Se agrega las funciones de Asistente Social | Dania Olea |