



## **MANUAL DE INDUCCION Y REINDUCCION**

### **1. INTRODUCCIÓN**

La búsqueda del logro de los objetivos institucionales en la E.S.E. Hospital San Rafael de Fundación es un compromiso que se fomenta con la cultura institucional y por tanto se adopta desde el inicio de la vida laboral en la institución, ayudando con ello a construir la identidad organizacional, fortalecida con los procesos de retroalimentación.

La Inducción, constituye entonces, en el primer acercamiento que tiene el nuevo miembro de la organización con dicha cultura, entregándole para su apropiación la Visión, Misión, Valores, y las Políticas, Planes, Manuales y Programas necesarios para su desarrollo laboral. Este se inicia en el momento en que se da el ingreso del nuevo miembro a la organización, comprende la recepción por parte de los compañeros, y la transmisión de conocimientos sobre lo público y sobre la entidad misma y el entorno organizacional. Estas acciones deben iniciarse tan pronto se dé la vinculación del nuevo miembro, bien sea por firma de contrato o mediante acta de posesión, sea cual fuere el acto administrativo que de vida al vínculo laboral.

Para evitar que se desdibuje la naturaleza de la cultura organizacional, se hace necesaria la adopción de procesos de comunicación asertiva y la puesta en marcha de procesos de reinducción que mantengan a los miembros de la organización actualizados frente a los cambios que se pudieran generar y en un proceso de retroalimentación cultural. El día a día puede llevarnos a adoptar actitudes ajenas a las propias de nuestro desempeño en la organización, razón por la cual, reforzar los conocimientos sobre la cultura organizacional y la permanente actualización de conocimientos generales de lo público y de nuestro entorno constituyen un eje fundamental para el logro de los objetivos estratégicos y misionales en la E.S.E. Hospital San Rafael de Fundación.



## **2. OBJETIVO**

El objetivo principal del Manual de Inducción y Reinducción es la introducción de los nuevos integrantes de la E.S.E. Hospital San Rafael de Fundación a la vida organizacional, haciendo entrega de los elementos que la constituyen, introducirlo en su papel de servidor público y en el conocimiento del entorno, así como reforzar dichos conocimientos y prácticas en todos los miembros que hacen parte de la E.S.E.

## **3. ALCANCE**

Por tratarse de un instrumento administrativo que expone los elementos que hacen parte de la cultura organizacional y que establece los lineamientos de carácter general para que los funcionarios de la E.S.E. Hospital San Rafael de Fundación realicen sus actividades con apego a la normatividad vigente, su alcance abarca todas las actividades que se realizan en la E.S.E. y está dirigido a todas las personas vinculadas con la institución y se constituye en elemento de apoyo para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

## **4. PRESENTACIÓN**

El Manual de Inducción y Reinducción de la E.S.E. Hospital San Rafael de Fundación, se elaboró para ser utilizado por parte de todo el personal que la integra administrativa o asistencialmente con el fin de facilitar su integración y a una mayor identificación con la organización, logrando que cada uno de los trabajadores y contratistas interactúen con su entorno laboral y se comprometan con la Misión, Visión, objetivos y valores institucionales.

El presente manual facilitará la inducción de quienes presten sus servicios en el hospital, constituirá un documento de consulta permanente para reforzar los valores organizacionales, y permitirá la interacción en el área de trabajo y con los procesos que se manejen, para el cumplimiento de las funciones.



## 5. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

### a. RESEÑA HISTÓRICA

El hospital san Rafael de fundación fue fundado mediante ordenanza número 13 de mayo 30 de 1947 que lo definió como Hospital Local de Caridad y Asistencia Social.

El 13 de marzo de 1991, según decreto número 152 fue constituido como Hospital Regional de segundo nivel en Atención en Salud y en concordancia con lo establecido en la Resolución número 14665 del 29 de octubre de 1990, emanada por el Ministerio de Salud Pública.

La Gobernación del Magdalena según decreto 478 del 29 de junio de 1994, en uso de sus atribuciones constitucionales, legales y especialmente las previstas en la ley 3 de 1986; ley 100 de 1993 y los decretos 1221 y 1222 de 1986 y la Ordenanza 11 del 5 de noviembre de 1993 es constituido como Empresa Social del Estado E.S.E.

La reestructuración de la empresa se da según decreto número 469 del 25 de abril de 1996 entidad sometida al régimen jurídico previsto en el capítulo III Artículo 194, 195, 197 de la ley 100 de 1993.

La E.S.E Hospital San Rafael de Fundación constituye una categoría especial de entidad pública, descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa como rige en el decreto 1876 del 3 de agosto de 1994 del Ministerio de Salud.

### b. MISIÓN

Somos la **Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Rafael**, entidad pública de orden departamental prestadora de servicios de salud de mediana complejidad, caracterizada por una atención humanizada, oportuna, eficiente, eficaz, efectiva y segura, centrada en el usuario y la gestión del conocimiento para el



mejoramiento continuo, apoyados por un talento humano idóneo, comprometido y ético promoviendo el desarrollo científico a través de la relación docencia servicios, con acciones que contribuyan a la conservación de la seguridad del paciente y el medio ambiente.

## **5.2. VISIÓN**

Para el 2020 ser reconocidos como la mejor empresa prestadora de servicios de salud de mediana complejidad en toda la región; y a través del mejoramiento continuo de la calidad de los servicios prestados, el desarrollo científico, la docencia de servicios, la seriedad, el trabajo en equipo y en la atención brindada a nuestros pacientes en marcadas en una política de seguridad del paciente.

## **5.3. POLÍTICA DE CALIDAD**

La **E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Fundación** como prestadora de servicios de salud de segundo nivel está comprometida con el mejoramiento continuo de la calidad en la gestión de sus procesos, brindando servicios de salud seguros, oportunos, confiables, integrales, accesibles y pertinentes, que satisfagan las expectativas y contribuyan con el bienestar físico, mental y social de nuestros usuarios, la comunidad, los clientes internos y demás interesados, con personal ético, competente y comprometido; disposición de tecnología y uso adecuado de los recursos, cumpliendo con los estándares y requerimientos legales vigentes, mediante el establecimiento y mantenimiento de un Sistema Integrado de Gestión; y además, lograr solidez financiera, liderazgo, permanencia en el mercado y mayor competitividad.

## **5.4. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES**

La empresa rige su desempeño por los siguientes principios:



- **Respeto a la dignidad humana:** Consiste en tener en cuenta una serie de necesidades de índole cultural, religiosa, estilo de vida, que mantengan en alto la dignidad del enfermo.
- **Universalidad:** Corresponde a la posibilidad de acceder a un servicio de salud en términos geográficos y económicos. Sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida; de acuerdo con las necesidades del usuario. Es la garantía de la protección para todas las personas,
- **Solidaridad:** Es apoyar a través de nuestras acciones las necesidades de los demás para beneficio y fortalecimiento del individuo, del grupo, motivados por la convicción de la justicia e igualdad.
- **Integralidad:** Es la satisfacción oportuna de las necesidades de salud del usuario, en forma adecuada a su estado de salud y de manera integral, entendida las acciones de promoción y prevención, curación y rehabilitación.
- **Asertividad:** Es expresar nuestras opiniones, pensamientos y sentimientos de forma adecuada y en el momento oportuno, sin faltar ni negar los derechos de las otras personas.
- **Eficiencia:** Indica que la atención brindada debe ser efectiva, pero a un costo razonable.
- **Eficacia:** Indica la aplicación de un saber o tecnología cuya utilidad ha sido previamente demostrada.
- **Calidad:** Satisfacción permanente de las necesidades y expectativas de los clientes externos de una empresa.
- **Oportunidad:** Capacidad de satisfacer las necesidades de salud del usuario en el momento que requiere el servicio.

## 5.5. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

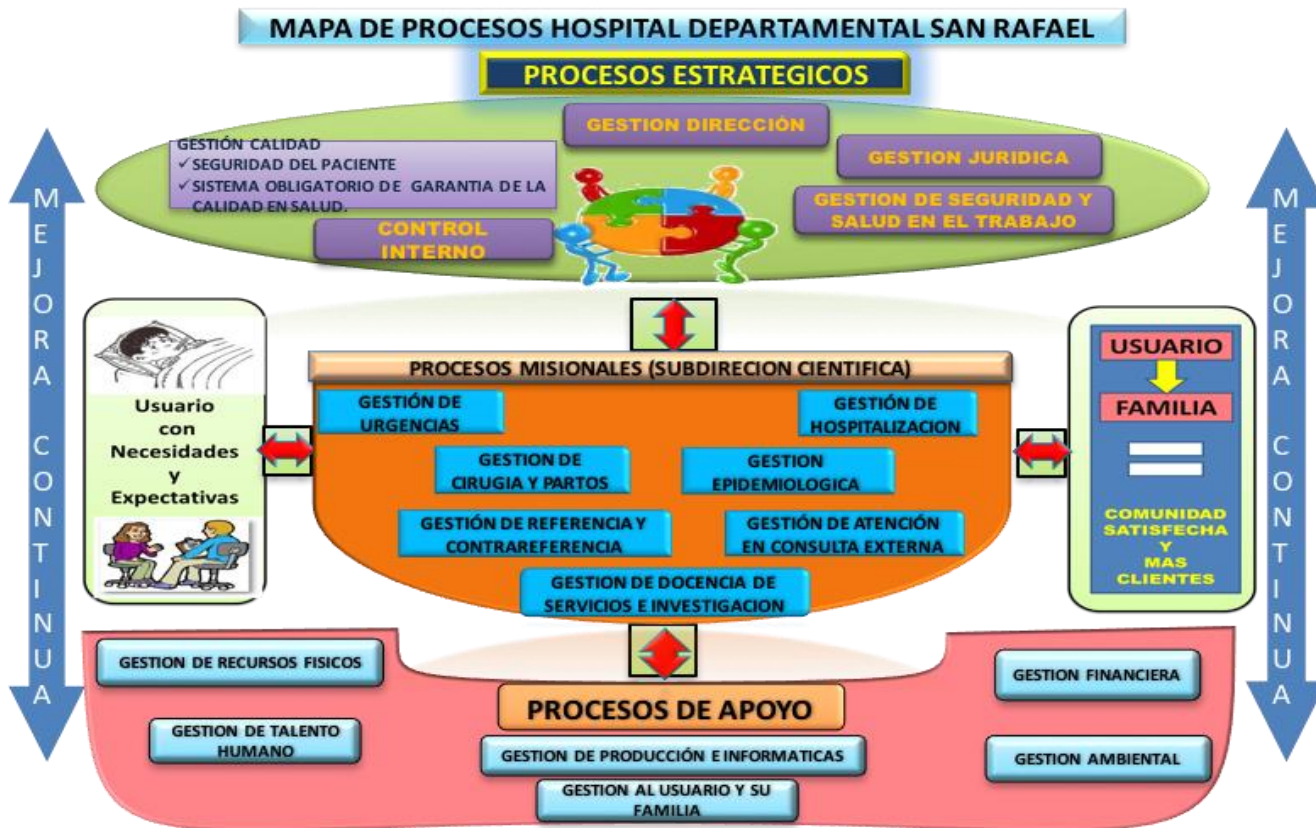
- Aumentar cobertura de la prestación de servicios de salud dirigidas a la atención de las personas, priorizando la atención según los grupos etarios más necesitados.



- Adoptar dentro de la cultura el mejoramiento continuo y permanente de nuestra empresa.
- Formular e implementar un sistema de gestión financiera que optimice los recursos y garantice la sostenibilidad de la ESE.
- Establecer un programa de renovación tecnológica que permita aumentar los estándares de los servicios especializados
- Contribuir a la generación de conocimiento científico a través de aumentar apoyo a convenios de docencia.
- Realizar actividades en beneficio de la comunidad con responsabilidad social y empresarial.
- Mantener un clima organizacional favorable que permita el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Contribuir en el bienestar físico y mental y en la seguridad de nuestros pacientes.



## 5.6. MAPA DE PROCESOS



FUENTE: E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN

## 5.7. SERVICIOS ASISTENCIALES PRESTADOS

- **INTERNACIÓN U HOSPITALIZACIÓN:** Adultos y Pediátrica, Obstetricia.
- **CIRUGÍA:** General, Ginecológica, Ortopédica, Oftalmológica, Pediátrica.
- **CONSULTA EXTERNA:** Anestesia, General, Ginecología, Ginecobstetricia, Medicina Interna, Nutrición y Dietética, Oftalmología, Ortopedia y Traumatología, Pediatría.
- **URGENCIAS**





- **TRANSPORTE ASISTENCIAL:** Básico y Medicalizado.
- **APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA:** Laboratorio Clínico, Radiología e Imágenes, Transfusión Sanguínea, Terapia Respiratoria, Fisioterapia.

## 6. DEFINICIONES Y CONCEPTOS:

- **Inducción:** La inducción es proporcionarles a los empleados información básica sobre los antecedentes de la empresa, la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria, y vincularlos asertivamente a su entorno de trabajo.
- **Reinducción:** Método para dar a conocer a los empleados los cambios en la información básica de la empresa y del cargo que desempeñan o deberán desempeñar debido a circunstancias, así como para reforzar los conocimientos sobre los mismos.

## 7. PROGRAMA DE INDUCCIÓN:

Proceso mediante el cual se introduce al empleado o contratista en la cultura organizacional; el programa de inducción supone el cumplimiento de las siguientes etapas:

Primera Etapa: RECEPCIÓN Y BIENVENIDA.

Tiene como finalidad el recibimiento de los nuevos trabajadores, dándoles la bienvenida a la E.S.E. por parte de Recursos Humanos.

Segunda Etapa: INTRODUCCION A LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.

En esta etapa se suministra al nuevo trabajador información general de la organización, para así facilitar su integración.

Tercera Etapa: ADOPCIÓN DE FUNCIONES Y/O TAREAS.





Etapa en la que se indaga y prepara al trabajador para afrontar las tareas que debe realizar, se le integra a su equipo de trabajo, se ensayan las operaciones y se estimula su participación.

#### Cuarta Etapa: EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.

En esta fase se evalúan los resultados obtenidos, con ella se garantiza el desarrollo adecuado del programa de Inducción, se retroalimenta y se realizan los ajustes y correctivos.

El eje central del proceso de inducción es la identificación del área al cual se vinculará el trabajador, para la explicación al detalle de cada una de las políticas, planes, programas, protocolos y tareas que este deba adoptar para su desempeño acorde con la cultura organizacional de la E.S.E. Hospital San Rafael de Fundación, y en ella destacamos los siguientes procesos:

- Inducción en Dirección
- Inducción en Calidad
- Inducción en Jurídica (Contratación)
- Inducción en Talento Humano
- Inducción en Control Interno
- Inducción en Seguridad Social y Salud en el Trabajo
- Inducción en Recursos Físicos (Mantenimiento, Aseo, Compras y Suministros, Farmacia)
- Inducción en Producción y Manejo de Información (Archivo, Estadística)
- Inducción en Atención al Usuario
- Inducción en Financiera (Facturación, Costos)
- Inducción en Urgencias
- Inducción en Hospitalización
- Inducción en Cirugía y Partos



- Inducción en Epidemiología
- Inducción en Referencia y Contra referencia
- Inducción en Consulta Externa
- Inducción en Nutrición
- Inducción en Ayudas Diagnósticas
- Inducción en Apoyo Fisioterapéutico
- Inducción en Transporte Asistencial

Estos procesos de inducción serán coordinados y orientados por la oficina de Talento Humano, y en ellos participará el responsable del área donde se vaya a desempeñar el servidor, así como el equipo de trabajo que la integre.

El programa de Inducción lo encontramos diagramado en el siguiente flujo:



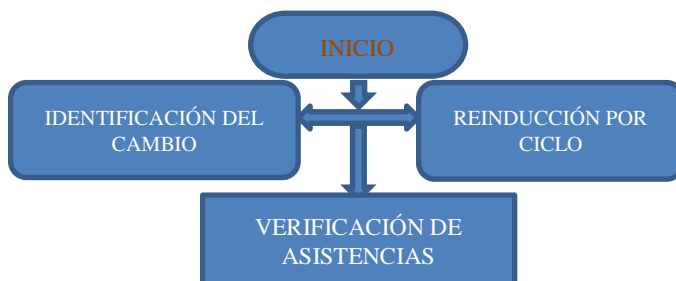


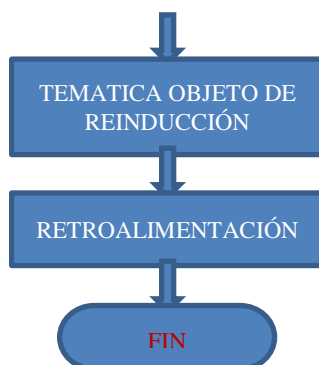
## 8. PROGRAMA DE REINDUCCIÓN:

Proceso dirigido a reorientar la integración del empleado o contratista a la Cultura Organizacional de la E.S.E. en virtud de los cambios producidos y son impartidos a todo el personal de manera cíclica a fin de afianzar la cultura organizacional. Los Programas de Reinducción deberán contener actualización y retroalimentación en temas relacionados con:

1. Inhabilidades e incompatibilidades
2. Actualización Normativa Anti Corrupción
3. Administración del Riesgo y Autocontrol
4. Actualización Normativa del Sector Salud
5. Actualización en Servicio al Cliente y Calidad

El programa de reinducción lo encontramos diagramado en el siguiente flujo:





## 9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

Cada uno de estos procesos se evaluarán con una periodicidad no mayor a dos años o cada que se produzca un cambio significativo en la E.S.E. su entorno o en el sector de referencia, y se verificará la participación de los miembros de la Empresa Social en la evaluación, mediante los procedimientos definidos por la oficina de Talento Humano en asocio con Control Interno.

## 10. RIESGOS Y CONTROLES:

### 10.1. Riesgos: se identifican los siguientes:

- No Ejecución de un Programa de Inducción al funcionario/contratista
- Elaboración y Ejecución de un Programa de Inducción o Reinducción para una función o tarea diferente a la que se va a desempeñar
- No puesta en marcha del Programa de Reinducción Periódico
- No identificación de los cambios susceptibles de puesta en marcha de Reinducción
- Inasistencia de Funcionarios a reuniones o capacitaciones programadas

### 10.2. Controles:

- Llevar a cabo las actividades establecidas en los programas



**E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Fundación**  
**Nit. 891.780.008-7**  
**Tu Salud en Nuestras Manos**



- Dejar registro del programa de inducción
- Dejar registro del programa de reinducción y participantes