



GOBIERNO DE BOGOTÁ D.C.
SALA DE ASesoría
E. Daniel Arango de la Torre
del 10 de mayo de 2010

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

CASOS POR COMPETENCIAS – NIVEL TÉCNICO

CO-OPS-FT-20 V1

NOMBRE: Hedy Lorena Sanchez CEDULA: 1023004106 Bta
CELULAR: 3044193705 PERFIL: Aux enfer FECHA: 18 dic 20

Valoración por selección múltiple.

ADAPTACIÓN AL CAMBIO:

1. Martha es una auxiliar de enfermería que lleva trabajando en el área de urgencias por más de siete años. Pero hace dos días le informan que por motivos de restructuración organizacional, será trasladada a la unidad de hospitalización, lo cual la toma por sorpresa y siente que su zona de confort será movilizadada.

Cual sería de la decisión más adecuada que debe tomar Martha?

- a. Renunciar a sus actividades, pues no tiene experiencia en hospitalización
- ☒ b. Aceptar el cambio y fortalecer sus competencias para el óptimo desempeño del cargo
- c. Aceptar el cambio, aplicando las habilidades de urgencias
- d. Pensar si es idóneo el cambio para el adecuado desempeño

TRABAJO EN EQUIPO:

2. En una entidad del estado, en el área administrativa el volumen de trabajo es muy elevado; por tal motivo, los contratistas se encuentran sobrecargados especialmente los del área de facturación, los cuales son profesionales sin apoyo administrativo.
La alta gerencia aprobó la contratación de nuevos colaboradores para el área, lo cual atenuara la sobrecarga laboral de los profesionales; sin embargo, los profesionales se encuentran reacios a la nueva contratación, pues son personas con poca experiencia en el cargo y temen que realicen sus actividades de forma inadecuada.

- Después de 15 días del ingreso del colaborador nuevo, uno de los profesionales evidencia resistencia para compartir las tareas, por lo tanto el apoyo administrativo ha tenido espacios sin actividad en la jornada. ¿Cuál sería su posición si fuera el profesional de facturación?
- a. Pediría cambio de apoyo administrativo, por una persona con más experiencia
- ☒ b. Indagaría sobre los conocimientos del nuevo colaborador, seguido de explicar las tareas que se deben realizar en el cargo; para así, paulatinamente ir involucrando al nuevo miembro en las actividades a desarrollar.
- c. Capacitar al nuevo colaborador para que pueda desempeñar las mismas tareas del profesional.
- d. Hablaría con la persona para asignarle solo tareas operativas como de archivo y digitación.
- Con el transcurso de los días los profesionales evidencian que su nuevo compañero se le dificulta ejecutar las tareas de forma adecuada, mostrando falencias en el desarrollo de estas. ¿Cuál de las siguientes estrategias sería la más adecuada para la situación?
- a. Realizar el trabajo por él y así evitar que este quede mal ejecutado
- b. Dejar que continúe realizando las tareas de ese modo para que aprenda a realizarlas.
- ☒ c. Guiar y/o enseñar al nuevo compañero de qué modo se deben ejecutar las tareas adecuadamente
- d. Indicar al jefe inmediato el mal desempeño del colaborador para que se tomen las medidas necesarias.

ORIENTACIÓN AL USUARIO:

3. La señora Paulina de 72 años se acerca al área de atención al usuario para manifestar que hace tres meses, está tratando de pedir una cita para que le realicen un procedimiento médico especializado, pero siempre se la cancelan. La señora Paulina al intentar acercarse, se da cuenta que hay una fila de casi 70 personas y por ningún lado observaba una fila prioritaria que pudiera agilizar la atención para la tercera edad, personas en situación de discapacidad o mujeres gestantes. Al pensar en la dificultad que tenía con la cita médica, decide esperar por más de 2 horas en la fila. Al llegar al punto de atención, la persona encargada de atenderla le manifiesta que debía seguir pidiendo la cita telefónicamente.
 - Si usted fuera la persona encargada de atender al usuario que medidas tomaría
 - * Escuchar la situación de la usuaria y buscar la solución a su dificultad, para que pueda acceder a la cita médica especializada cuando se tenga la disponibilidad.
 - b. Manifestarle que es la normatividad y debe seguir intentado hasta que pueda sacar la cita.
 - c. Tomar los datos de la señora Paulina y dejarla en lista de espera para llamarla en cuanto se tengan citas.
 - d. Manifestarle a la señora Paulina que las citas se pueden tardar más de 3 meses y que es recomendable que vuelva a llamar pasada esta fecha.
 - Que medios tomaría usted para agilizar el proceso de gestión?
 - * Priorizar la atención a los usuarios de la tercera edad, en situación de discapacidad y en estado de gestación.
 - b. Indicar a los usuarios que se debe siempre seguir el conducto regular independientemente de la situación
 - c. Implementar servicios digitales para facilitar el proceso de gestión en la asignación de citas
 - d. Continuar desarrollando las labores como de costumbre, teniendo en cuenta el volumen de trabajo.

RESPONSABILIDAD:

4. Los profesionales administrativos deben ingresar a su jornada de actividades a las 07:00 am, usualmente Luis llega a tiempo a su puesto; sin embargo, por un contratiempo familiar no logra presentarse a tiempo sino una hora después, al llegar nota que su jefe inmediato no se encuentra. Frente a esta situación Luis podría..
 - a. No manifestar la situación para así evitar disgustos con su jefe
 - b. Compensar su hora de retardo, saliendo una hora después de la hora habitual sin comunicar él porque
 - c. Aumentar la productividad de sus tareas con la felicidad de ser más eficiente
 - * Informar la situación ocurrida a su jefe inmediato con el fin de llegar a un acuerdo de negociación.