



Caja
Bancaria
Estatal de Salud



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

CITAS MÉDICAS E INFORMACIONES



FORMULARIO 002
PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL
GESTION 2024

I. IDENTIFICACIÓN

Nombre del Puesto	Recepcionista y Telefonista
Área a la que pertenece	Servicios de Salud Central
Unidad o Dirección	Citas Médicas e Informaciones

Categoría del Puesto	Nivel Salarial
Superior ()	12
Ejecutivo ()	
Operativo (X)	

Puesto del que Depende	Puesto(s) a los que Supervisa
Jefe de Unidad de Servicios de Salud Central	Ninguno

Relaciones Intrainstitucionales (Relaciones con otras áreas o unidades dentro de la institución)	Relaciones Interinstitucionales (Relaciones con otras Instituciones)
Con todas la Unidades y Áreas de Salud y Administrativa de la CBES	<ul style="list-style-type: none"> Instituciones aseguradas

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

NATURALEZA U OBJETO DEL PUESTO.- Principal función que se debe cumplir en el Puesto; describir para que existe o fue creado el puesto dentro de la institución (misión)
Reservar citas médicas para atención médica de los asegurados y brindar información a funcionarios, médicos, asegurados, pacientes particulares y/o personas particulares.
FUNCIONES ESPECIFICAS.- Aquellas que permitan alcanzar resultados concretos
Otorgar fichas a los asegurados de manera presencial o telefónicamente para atención de las diferentes especialidades.
Otorgar fichas para medicina general verificando que no exista doble consulta.
Reprogramar telefónicamente las consultas en caso de no atención por parte del plantel médico.
Dar curso a las solicitudes de Informes o Certificados Médicos, otorgando fichas en las especialidades requeridas.
Cumplir 40 horas de capacitación en la Gestión
FUNCIONES CONTINUAS.- Aquellas que son rutinarias
Consultar diariamente en Quirófano sobre las cirugías programadas.
Efectuar las llamadas a personal médico cuando no asista o demore en llegar
Recepcionar las llamadas telefónicas
Brindar información a nuestros asegurados referente a los servicios que brinda la institución.

Brindar información al público en general sobre los pacientes internados.
Perifonear al personal que se requiera en las diferentes áreas.
Derivar llamadas telefónicas a las diferentes unidades cuando se requiera.
Dar parte a la Dirección de Salud y Recursos Humanos sobre cualquier novedad acerca del personal médico.
Colaborar a los pacientes en caso de no conseguir hora para la atención con algún Médico externo o Especialidad a través de la llamada telefónica al profesional para solicitar turno.
Recabar los teléfonos de todo el personal de la institución para la base de datos.
Enviar correos a Sistemas para añadir fichas extras o anulación de fichas o cuando ingresen nuevos médicos a la institución.
Otras funciones asignadas por el inmediato superior inherentes al cargo de acuerdo a necesidad institucional

RESULTADOS ESPECÍFICOS.- S/70%	
ESPECIFICACIÓN (RESULTADO)	PONDERACIÓN 70%
1. Pacientes atendidos en las diferentes especialidades.	14
2. Pacientes atendidos en medicina general verificando que no exista doble consulta.	14
3. Consultas reprogramadas en caso de no atención por parte del plantel médico.	14
4. Solicitudes de Informes o Certificados Médicos atendidas.	14
5. 40 horas de capacitación cumplidas en la gestión (se debe adjuntar los certificados en la Evaluación del Desempeño)	14
RESULTADOS CONTINUOS.- S/30%	
ESPECIFICACIÓN (RESULTADO)	PONDERACIÓN 30%
1. Consultar de cirugías programadas realizadas.	2.5
2. Llamadas telefónicas al personal médico realizadas cuando no asista o demore en llegar	2.5
3. Llamadas telefónicas recepcionadas	2.5
4. Información brindada a los asegurados referente a los servicios que brinda la institución.	2.5
5. Información brindada al público en general sobre los pacientes internados.	2.5
6. Personal perifoneado de acuerdo a requerimiento de las diferentes áreas.	2.5
7. Llamadas telefónicas derivadas a las diferentes unidades cuando se requiera.	2.5
8. Dirección de Salud y Recursos Humanos informada sobre cualquier novedad acerca del personal médico.	2.5
9. Pacientes atendidos de manera externa o especialidad.	2.5
10. Base de datos de teléfonos de todo el personal de la institución.	2.5
11. Adición de fichas extras o anulación de fichas o cuando ingresen nuevos médicos a la institución.	2.5
12. Funciones asignadas por el inmediato superior inherentes al cargo cumplidas de acuerdo a necesidad institucional	2.5

III. PERFIL DEL PUESTO

FORMACIÓN		
Bachillerato:	N/A	• Ley 1178

Técnico Medio:	Técnico Medio en Secretariado con Título en Provisión Nacional	Otros:	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad por la Función Pública. • Certificado de Idioma Nativo • Relaciones Públicas o Relaciones Humanas • Comunicación y atención telefónica • Certificado de No Violencia SIPPASE (vigente) • Documento que acredite haber cumplido con los deberes militares (varón)
Técnico Superior:	N/A		
Licenciatura:	N/A		
Postgrado o Especialidad:	N/A		

EXPERIENCIA
EXPERIENCIA GENERAL: 2 años a partir del Título en Provisión Nacional
EXPERIENCIA ESPECÍFICA: 1 año en cargo de Secretaria o Recepcionista a partir del Título en Provisión Nacional

PERFILES DE COMPETENCIAS				
COMPETENCIA	NIVELES			
	Avanzado	Medio	Básico	No necesario
Planificación			X	
Organización		X		
Adaptabilidad		X		
Colaboración	X			
Responsabilidad		X		
Iniciativa		X		
Relaciones Interpersonales	X			

PERFILES DE CONOCIMIENTOS TÉCNICOS				
TEMAS	NIVELES DE PROFUNDIDAD			
	Conocimiento	Comprensión	Aplicación	Propuesta
Ley 1178	X			
Responsabilidad por la Función Pública	X			
Relaciones Públicas o Relaciones Humanas			X	
Manejo de Central Telefónica			X	
Microsoft Office			X	

Alfredo A. Camacho Alvarez
 JEFE DE LA UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL
 CAJA BANCARIA Y TÍTULO DE SALUD
 FIRMA Y SELLO JEFE INMEDIATO SUPERIOR
 ALFREDO ALDO CAMACHO ALVAREZ

Francia Farida Paton Llanos
 FIRMA Y SELLO DEL SERVIDOR
 FRANCIA FARIDA PATON LLANOS

Dr. Jose Manuel Michel A
 DIRECTOR DE SALUD a.l.
 FIRMA Y SELLO SUPERIOR JERARQUICO
 JOSE MANUEL MICHEL ALARCON