



"PROFESOR JUAN BOSCH"

**HOSPITAL TRAUMATOLÓGICO Y QUIRÚRGICO DEL
CIBAO CENTRAL "PROF. JUAN BOSCH"**

**GERENCIA MÉDICA SERVICIOS GENERALES
DEPARTAMENTO TRANSPORTE**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROTOCOLOS
DEL DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE**

**Agosto 2005
La Vega, R.D.**

INDICE

- I. Créditos**
- II. Generales del Departamento**
 - a) Nombre**
 - b) Descripción del Departamento**
 - c) Oferta de Servicios**
- III. División Administrativa**
 - a) Cargos del Departamento**
 - b) Organigrama**
 - c) Requisitos para los Cargos (Perfil Técnico)**
 - d) Línea de Mando, Funciones y Responsabilidades de los Cargos**
- IV. Derechos y Beneficios del Personal del Servicio.**
- V. Disposiciones Generales.**
- VI. Protocolos de Actuación del Departamento**
 - 1- Transporte Usuario.**
 - 2- Transporte de materiales y/o insumos desde y hacia el Hospital.**

I. CRÉDITOS

Coordinación General:

Dr. José Peguero Calzada

Presidente Comité Pre-apertura

Dr. Ramón Alvarado

Director Regional de Salud

Gerente Servicios Generales

Jefe Departamento:

Arsenio Alberto Quiñónez

Consultor Principal:

Dr. Roberto Cerda Torres

Coordinación Técnica Consultoría:

Dra. Juliana Fajardo

II. GENERALES DEL DEPARTAMENTO:

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN

b) Descripción del Departamento:

Es la unidad de la Gerencia de Servicios Generales, encargada de brindar todo el servicio de transporte (usuarios, materiales, insumos) y mantenimiento de vehículos de motor.

c) Oferta de Servicios:

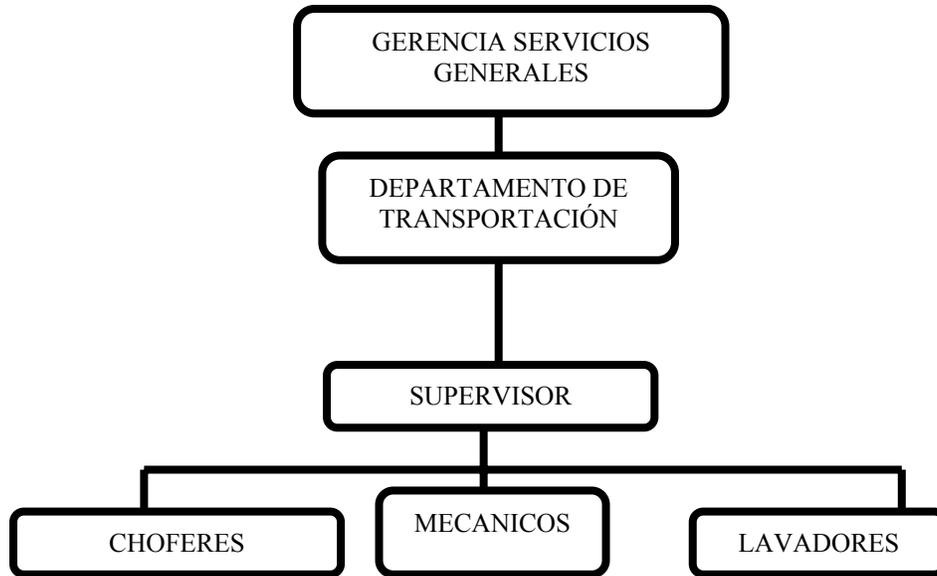
Servicios de ambulancias, traslado de usuarios, transporte insumos, transporte personal, servicios de mensajerías, traslado servicios administrativos, servicios especiales.

III. DIVISIÓN ADMINISTRATIVA:

a) CARGOS DEL DEPARTAMENTO

- **Jefe de Departamento**
- **Supervisor**
- **Chóferes**
- **Mecánicos**
- **Lavadores**

e) ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO



c) REQUISITOS PARA LOS CARGOS DEL DEPARTAMENTO

JEFE DPTO. TRANSPORTACIÓN

- Nivel académico Bachiller.
- Experiencia en la administración de flotilla de vehículos.
- Poseer por lo menos 5 años de experiencia en el área.
- Edad entre 35 y 50
- Poseer licencia de conducir al día.
- Poseer conocimientos de mecánica y mantenimiento de vehículos.
- Capacidad de organización y trabajo en equipo.
- Dominio del Computador. (Microsoft Office)
- Buenas relaciones humanas.
- Vocación de liderazgo.
- Demostrar competencia para el cargo.
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución.

SUPERVISOR

- Nivel académico secundario (bachiller)
- Poseer por lo menos 3 años de experiencia supervisión de flotilla de vehículos.
- Poseer licencia de conducir al día.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Capacidad de organización
- Dominio del Computador. (Microsoft Office)
- Buenas relaciones humanas.
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución.
- Demostrar competencia para el cargo.

CHOFERES

- Grado académico secundario. (Bachiller)
- Experiencia de más de 2 años desempeñándose como chofer.
- Con escasos historial de accidentes automovilísticos.
- Licencia de conducir categoría 3 al día.
- Edad entre 20 y 45.
- Capacidad de organización.
- Conocedor y Respetuoso de la ley de tránsito.
- Buenas relaciones humanas.
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución
- Demostrar competencia para el cargo.

MECÁNICOS

- Nivel Técnico en mecánica automotriz. y diesel.
- Licencia de conducir
- Tiempo mínimo de experiencia 5 años
- Buenas relaciones humanas.
- Vocación de liderazgo
- Demostrar competencia para el cargo.
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución.

LAVADORES:

- Haber completado el nivel básico de educación. (Octavo Curso)
- Experiencia de trabajo en el área de lavado de vehículos.
- Capacidad de organización
- Buenas relaciones humanas
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución

d) LÍNEA DE MANDO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS CARGOS

JEFE DE TRASPORTE

Superior Inmediato: Gerente Servicios Generales

Cargos Bajo su Mando: Supervisor, mecánicos, chóferes, lavadores.

a) Labores Generales:

- ✘ Elaborar las solicitudes que se generen en su departamento.
- ✘ Hacer informes de los servicios prestados.
- ✘ Llevar registro de combustible consumido, piezas de repuestos compradas, kilometraje de los vehículos, estado de las gomas etc.
- ✘ Garantizar que los vehículos del centro solo sean utilizados para uso exclusivo que están destinados.
- ✘ Garantizar y custodiar que cada vehículo tenga una llave de repuesto en el departamento.
- ✘ Es el responsable del buen funcionamiento del departamento.
- ✘ Garantizar que el personal cumpla a cabalidad con el horario de trabajo establecido y tareas asignadas, estableciendo la debida jerarquía. Brindando un trato humanizado y respetuoso a su personal.
- ✘ Organización del departamento.
- ✘ Organizar la distribución del trabajo de su personal.
- ✘ Ante cualquier eventualidad en el departamento debe estar presto a acudir al llamado, para buscar la solución al problema presentado.
- ✘ Cumplir y Garantizar el cumplimiento de los protocolos del departamento.
- ✘ Supervisar la calidad, actitud y responsabilidad del trabajo de las personas bajo su dependencia.
- ✘ Velar por la correcta utilización y mantenimientos de los equipos y materiales de su departamento.
- ✘ Poseer en archivo expediente de cada personal del departamento, donde se incorporaran las distinciones, capacitaciones y entrenamientos, las sanciones y currículum vitae de estos.
- ✘ Garantizar el trato humanizado, de respeto y calidad a los usuarios de los servicios que brinda el departamento.

b) Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- ✘ Acudir diariamente al departamento por lo menos 8 horas continuas.
- ✘ Garantizar la calidad, actitud y responsabilidad del trabajo de las personas bajo su dependencia.
- ✘ Garantizar el cumplimiento y aplicación de los protocolos y disposiciones generales del departamento.
- ✘ Garantizar el buen llenado de los registros del departamento (Hora y entrada de salida de vehículos, kilometraje, registro de cambios de aceite, de combustible entre otros.
- ✘ Supervisar que su personal cumpla con el horario establecido.
- ✘ Garantiza la correcta utilización y mantenimientos de los equipos y materiales de su servicio.
- ✘ Garantizar que el personal posea los instrumentos e insumos necesarios para realizar su trabajo.

Actividades Periódicas:

- ✘ Elaborar y actualizar en consenso y participación de todo el personal de su equipo, los protocolos del departamento.
- ✘ Recomendar premios, incentivos, reconocimientos, ascensos y sanciones para su personal.
- ✘ Presentar a cada miembro de su personal cuales son sus funciones dentro del departamento.
- ✘ Preparar el presupuesto de su departamento de acuerdo al tiempo establecido por el área administrativa y velar por la buena ejecución presupuestaria.
- ✘ Elaborar plan de capacitación y entrenamiento del personal del departamento.
- ✘ Evaluar cada semestre el desempeño del personal del departamento, para programa de incentivo, promoción, reconocimiento.
- ✘ Preparar informe mensual de las actividades realizadas en el departamento
- ✘ Formular y evaluar anualmente el plan operativo y estratégico del departamento y garantizar la ejecución del plan operativo de manera eficiente.
- ✘ Elaborar listados de los servicios y vacaciones.

Actividades Eventuales:

- ✘ Mediar en situaciones de conflicto presentadas en el personal.
- ✘ Solucionar cualquier inconveniente o dificultad presentado en el departamento.
- ✘ Cumplir cualquier otra función que se le asigne por el nivel jerárquico superior.

SUPERVISOR TRANSPORTE

Superior Inmediato: Jefe Dpto. Transportación.

Cargo (s) Bajo su Mando: Chóferes, Mecánicos, Lavadores

a) Labores Genéales:

- ✘ Cumplir con el horario establecido en su centro laboral.
- ✘ Cumplir con las funciones establecidas de su cargo.
- ✘ Ofrecer siempre un trato humanizado, de respeto y calidad a los usuarios del servicio
- ✘ Supervisar la aplicación de los protocolos y reglamentos establecidos por el departamento.
- ✘ Supervisar que el área de trabajo se mantenga organizada y limpia, informar de cualquier eventualidad al jefe de departamento
- ✘ Controlar y supervisar la calidad de los servicios brindados por el personal del departamento.

b) Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- ✘ Apoya al jefe del departamento en la elaboración de las solicitudes.
- ✘ Hacer informes de los servicios prestados.
- ✘ Llevar registro de combustible consumido.
- ✘ Lleva registro del kilometraje.
- ✘ Supervisa que los vehículos del centro solo sean utilizados para uso exclusivo que están destinados.
- ✘ Garantizar la organización del área de trabajo.
- ✘ Elabora un informe diario de actividades.
- ✘ Supervisa la realización de los trabajos.
- ✘ Supervisa el cumplimiento de los protocolos

Actividades Periódicas:

- ✘ Apoya en la actualización de los protocolos del departamento.
- ✘ Recomendar premios, incentivos, reconocimientos, ascensos y sanciones para su personal.
- ✘ Apoya en la preparación del presupuesto de su departamento de acuerdo al tiempo establecido por el área administrativa
- ✘ Apoya la implementación del plan de capacitación y entrenamiento del personal del departamento.
- ✘ Evaluar cada semestre el desempeño del personal del departamento, para programa de incentivo, promoción, reconocimiento.
- ✘ Apoyar en la preparación del informe mensual de las actividades realizadas en el departamento
- ✘ Apoyar en la formulación y evaluación del plan operativo y estratégico del departamento.
- ✘ Elaborar listados de los servicios y vacaciones.

Actividades Eventuales:

- ✘ Ayudar a sus compañeros en la medida de lo posible, no afectando sus responsabilidades.
- ✘ Cumplir cualquier otra función que se le asigne por el nivel jerárquico superior.

CHÓFER DPTO. TRANSPORTE

Superior Inmediato: Supervisor del Departamento de Mantenimiento.

Cargo (s) Bajo su Mando: Ninguno.

a) Labores Genéales:

- ✘ Velar por la correcta utilización de los materiales y equipos bajo su responsabilidad
- ✘ Cumplir puntualmente con el horario establecido por el departamento
- ✘ Cumplir con las funciones establecidas de su cargo.
- ✘ Cumplir con las guardias establecidas de acuerdo a los listados de rotación elaborados.
- ✘ Ofrecer siempre un trato humanizado, de respeto y calidad a los usuarios.
- ✘ Mantener estrechos vínculos de amistad, compañerismo y solidaridad profesional con todo el personal.
- ✘ Cumplir la aplicación de los procesos, protocolos y reglamentos establecidos.
- ✘ Propiciar y mantener un clima de armonía y respeto entre el jefe y sus compañeros.
- ✘ Garantizar que los vehículos que utiliza se mantengan en buen estado.

b) Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- ✘ Garantizar que a los usuarios se sientan en buenas manos, evitando manejo temerario.
- ✘ Revisar el vehículo que va a abordar antes de salir.
- ✘ Hacer chequeo de aceite y combustible.
- ✘ Dejar el vehículo limpio y con combustible al finalizar su horario de trabajo.

Actividades Periódicas:

- ✘ Revisar el estado de las gomas.
- ✘ Participar de las actividades de capacitación que sea incluido.
- ✘ Mantener su licencia al día.
- ✘

Actividades Eventuales:

- ✘ Cumplir otras funciones asignadas por el nivel jerárquico superior.
- ✘ Ayudar a sus compañeros en la medida de lo posible, no afectando sus responsabilidades.

MECANICO DPTO. TRANSPORTE

Superior Inmediato: Supervisor del Departamento

Cargo (s) Bajo su Mando: Ninguno

Labores Genéales:

- ✘ Realizar labores de mantenimiento correctivos preventivos
- ✘ Solicitar compra de piezas y repuestos de vehículos.
- ✘ Realizar reparaciones en el menor tiempo de la manera mas eficiente, prevenir cualquier posible daño a equipos coordinar
- ✘ Velar por el correcto funcionamiento de los equipos del centro

Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- ✘ Llevar a cabo labores de limpieza, engrase , inspección , calibración lubricación u otros parámetros que influyan en el buen funcionamiento de los vehículos
- ✘ Realizar labores de mantenimiento de preventivo
- ✘ Llevar record de hojas de vida
- ✘ Velar que se cumpla el protocolo de mantenimiento.

Actividades Periódicas:

- ✘ Llevar record de hojas de vida, analizar sistemas
- ✘ Velar por la pulcritud y el buen funcionamiento de las actividades de mantenimiento.
- ✘ Realizar tareas de inspección de la infraestructura del centro
- ✘ Analizar mejoras diarias de los protocolos ya existentes

Actividades Eventuales:

- ✘ Realizar labores de mantenimiento correctivo, reparar equipos dañados
- ✘ Analizar parámetros de equipos para realizar estimado de vida útil

LAVADORES DPTO. TRANSPORTE

Superior Inmediato: Supervisor de Transportación

Cargo (s) Bajo su Mando: Ninguno

a) Labores Genéales:

- ✘ Cumplir con el horario establecido en su centro laboral.
- ✘ Cumplir con las funciones establecidas de su cargo.
- ✘ Ofrecer siempre un trato humanizado, de respeto y calidad a los usuarios del servicio.
- ✘ Cumplir la aplicación de los protocolos y reglamentos establecidos por el servicio.

b) Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- ✘ Mantener organizado el área de trabajo
- ✘ Solicitar los insumos de lavado e higiene de los vehículos.
- ✘ Realizar y garantizar la correcta utilización y mantenimientos de los equipos y materiales de su servicio.
- ✘ Propiciar y mantener un clima de armonía y respeto entre sus compañeros.

Actividades Periódicas:

- ✘ Participar en todas las actividades programadas del departamento.
- ✘ Participar en las actividades programadas de educación continua del Dpto.

Actividades Eventuales:

- ✘ Ayudar a sus compañeros en la medida de lo posible, no afectando sus responsabilidades.
- ✘ Cumplir cualquier otra función que se le asigne por el nivel jerárquico superior.

IV. DERECHOS Y BENEFICIOS DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO.

- ✓ Remuneración por servicios prestados.
- ✓ Incentivos monetarios, promoción.
- ✓ Becas
- ✓ Derecho a ser escuchado (a)
- ✓ Participar en actividades de educación continua.
- ✓ Disfrutar de Vacaciones laborales, permisos, jubilación. (código de trabajo)
- ✓ Salario 13
- ✓ Evaluaciones para promoción.
- ✓ Distinción moral.
- ✓ Licencias por enfermedad y maternidad.
- ✓ Reclamo de sus derechos.
- ✓ A ser tratado de forma humanizada y respeto.
- ✓ Realizar su trabajo en un clima de estabilidad laboral.
- ✓ Libertad de filiación política, credo, religión.

V. DISPOSICIONES GENERALES DEL DEPARTAMENTO.

- ✓ Brindar siempre un trato amable y cortés a los usuarios, familiares y personal del Hospital.
- ✓ Respetar el orden jerárquico establecido en la Gerencia, Departamento y Dirección general.
- ✓ Aplicar los protocolos y procesos definidos en el Hospital.
- ✓ Cumplir estrictamente con el horario establecido en el servicio.
- ✓ Llevar puesta la bata blanca siempre que este dentro del Hospital.
- ✓ Colocarse el uniforme correspondiente determinado por el departamento de acuerdo al área donde realice su trabajo.
- ✓ Llevar calzado cerrado en el Hospital.
- ✓ No fumar dentro del Perímetro del Hospital.
- ✓ No ingerir bebidas alcohólica, ni consumo de otro tipo de sustancias prohibidas en el perímetro hospitalario.
- ✓ Ingerir alimentos solo en las áreas dispuestas para estos fines (Comedor, Cafetera)
- ✓ No realizar ningún tipo de negocio personal dentro del perímetro del hospital. (Venta de ropas, calzados, accesorios, artículos electrónicos, alimentos, entre otros)
- ✓ Uso de vestimenta adecuada en el hospital.
- ✓ Todos los inconvenientes y dificultades presentados durante el desempeño de su trabajo deben ser canalizados a través de su superior inmediato del departamento.
- ✓ No deben ausentarse de su área de servicio durante su jornada de trabajo, sin la debida autorización.
- ✓ Siempre que se ausente por razones de enfermedad debe presentar el certificado medico correspondiente.

VI. PROTOCOLOS DEL DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN

1. TRANSPORTE DE USUARIO

1.1 Concepto del procedimiento:

Consiste en trasladar al usuario utilizando un vehículo del hospital de un centro a otro, para realizar estudios, internamiento, o transportarlo a su residencia etc.

1.2. Materiales y Equipos necesarios para el procedimiento:

Ambulancia debidamente equipada

Combustible

Orden de transporte.

1.3 Como se Realiza el procedimiento:

Se recibe solicitud de traslado, debidamente autorizada.

Informar a chofer de turno

Revisión de la ambulancia limpieza, aceite, combustible, liquido de freno, goma de repuesto, etc.

Se establece la ruta a seguir, que facilite perder el menor tiempo posible con el usuario.

Se contacta al personal de salud, se informa que todo esta preparado para recibir el usuario en el medio de transporte.

Establecer quien de la familia acompañara al usuario.

Se recibe de manera amable y cortes al usuario.

Procedemos a llevar al usuario a su destino

1.4 Donde se registra el procedimiento

Se registra en un libro record de entrada y salida de vehículos

2. TRANSPORTE DE MATERIALES O INSUMOS DESDE Y HACIA EL HOSPITAL.

2.1 Concepto del procedimiento

Consiste en trasladar materiales o insumos del lugar de expendio hasta el centro o trasladar desde el hospital hacia otro lugar.

2.2 Materiales y Equipos.

Vehículo

Combustible

2.3 Procedimiento

Se recibe orden de transporte debidamente autorizada.

Se informa al chofer

Verificamos estado del vehículo.

Si es para recoger orden de compra, se solicita dicha orden.

Nos cercioramos de la dirección, se establece ruta previamente para demorar el menor tiempo posible.

Nos dirigimos hasta el establecimiento, se entrega la orden de compra, se recibe el pedido como establece la orden de compra y factura sellada.

Regresamos al centro y se entrega el pedido y la factura recibida.

2.4 Donde se registra el procedimiento

Se registra en libro record de entrada y salida de vehículos