



**MANUAL DEL SUPERVISOR
DE LA RED PÚBLICA DE
ODONTOLOGÍA DEL
SERVICIO
NACIONAL DE SALUD**

**Santo Domingo, República
Dominicana 2017**

**Dr. Nelson Rodríguez
Monegro**
Director Ejecutivo SNS

Dr. Adolfo Rodríguez
Director Nacional de
Odontología.

Director Regional de Salud

Coordinador Regional de
Odontología

**Coordinación Técnica
Elaboración:**

Dra. Nerisa Félix Sánchez

Dra. Arleny Colombo

Dra. Ruth Aquino

Dra. Greisy Bautista

Dr. Edgar Andújar Zaiter

Dra. Iara Bencosme

Manual del supervisor de odontología

Definición:

Supervisor: Es aquel profesional que se dedica a detectar las debilidades de los establecimientos y acompaña en os procesos de mejora a los jefes del servicio para lograr el mayor confort en las áreas de trabajo.

El supervisor de los Servicios de la red de Salud bucal debe realizar las siguientes labores:

- Monitorear los servicios de salud bucal prestados por la red del servicio nacional de salud.
- Garantizar el cumplimiento de los lineamientos emanados desde la dirección de odontología de los servicios nacionales de salud.
- Informar sobre la evolución en el cumplimiento de las tareas asignadas al personal ubicado dentro de su esquema.
- Distribuir toda información que emane desde la dirección a los regionales de

odontología y centros de odontología de manera oportuna.

- Redactar mensual, trimestral y anualmente los informes ejecutivos sobre los resultados de las supervisiones.
- Recopilar información respecto a la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud bucal.
- Dar apoyo en las actividades y asignaciones que se soliciten desde la dirección.

Dependencia directa

- Coordinador Regional de Odontología, Gerentes de Áreas y Provinciales.

Habilidades competentes

- Vocación de líder.
- Capacidad de negociación y de consenso.
- Habilidad para el seguimiento de procesos.
- Demostrar competencia para el cargo.

- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución.
- Dominio de las técnicas de comunicación efectiva.
- Vocación de liderazgo.
- Capacidad de organización y trabajo en equipo.
- Demostrar habilidades y destrezas para vigilancia y supervisión de las tareas asignadas.
- Buenas relaciones humanas.
- Amplio sentido de cooperación.
- Deseo de crecimiento personal.
- Personalidad equilibrada y pro-activa.
- Autoestima positiva.
- Capacidad de adaptación a los cambios.
- Disposición para trabajar en equipo.
- Capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria.
- Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas.
- Espíritu de superación.
- Resistencia física y nerviosa.

- Respeto a los valores humanos y diferencias (género, nacionalidad, preferencias sexuales, políticas, religiosas, otras).

Deberes

- Asistir de manera puntual a su centro y tanda correspondiente cumpliendo con el horario establecido.
- Ofrecer un servicio humano, puntual y oportuno.
- Cumplir con la Misión, Visión y Valores del SNS.
- Asistir a foros, seminarios y/o conferencias relacionadas con el área de su competencia convocadas por el SNS.
- Llenar las fichas clínicas del paciente y su formulario de consolidado de labores realizadas y reportarlo a tiempo.
- Colaborar cuando sea necesario, con las actividades desarrolladas por la institución.
- Otras derivadas de su formación profesional requeridas en su cargo, asignadas por el jefe inmediato y aquellas en las que pueda aportar y colaborar y las

demás que le sean asignadas, propias de la naturaleza y objetivo del cargo.

- Mantener relaciones armoniosas con sus compañeros y respetando siempre a sus superiores.
- No debe ausentarse de su área durante su jornada de trabajo, sin la debida autorización.
- Siempre que la ausencia obedezca a razones de enfermedad, debe presentar el certificado médico correspondiente.
- No usar vestimentas insinuantes: escotes pronunciados, minifaldas, short, vestimenta transparente.
- Solo debe usar en la vestimenta las imágenes corporativas (logo, slogan, otros) del SNS.
- Está prohibido el uso de vestimenta de otras instituciones en su área de trabajo.
- Nunca debe realizar o prestarse a la alteración de informaciones y datos.
- Usar los canales de dependencia es vital para el manejo de sus funciones.
- Usar visible el carnet de su regional, colocándolo a la altura del pecho.
- Respetar el orden jerárquico establecido en la institución en los niveles establecidos de Dirección, Departamento, Unidad.
- Todos los inconvenientes y dificultades presentados durante el desempeño en el

trabajo deben ser canalizados oportunamente a través de su superior inmediato.

- Cumplir con las políticas, normativas, disposiciones, procesos y protocolos de procedimientos establecidos en el SNS.
- Respetar el uso de las instalaciones y servicios destinados a los visitantes externos.
- No fumar dentro del perímetro del establecimiento trabajo.
- No ingerir bebidas alcohólicas, ni consumir otro tipo de sustancias prohibidas por la ley en el perímetro de su área de trabajo.
- No realizar ningún tipo de negocio personal dentro del perímetro de su área de trabajo, (insumos y equipos médicos, venta de ropas, calzados, accesorios, artículos electrónicos, alimentos, préstamos, entre otros).
- No llevar conflictos personales a la institución, (familiares, parejas, amigo, comerciales, judiciales u otros).
- Durante la jornada de trabajo no deberá aceptar visita de familiares y/o amigos o hacerse acompañar de estos.
- No debe llevar niños al área de trabajo durante la jornada laboral.
- No debe intimar con los visitantes ni personal.

- Siempre deberá cuidar y mantener de manera adecuada su aseo personal. (peinado, olores corporales, limpieza bucal, higiene general).
- Durante la jornada de trabajo no puede utilizar teléfonos, Smartphone, tablet, phablet, computador, laptop u otro equipo electrónico, así como programas y/o aplicaciones de mensajería, redes sociales y/o chat para asuntos personales.
- No utilizar las redes sociales y/o aplicaciones de mensajería y/o chat para difundir informaciones o subir fotografías y/o vídeos relacionados con actividades del SNS, sin la debida autorización de la Dirección de Comunicaciones, Dirección Ejecutiva, el director del centro o el área de trabajo.
- Prohibido terminantemente difundir contenidos de carácter pornográfico, sexista, terrorista de incitación a la violencia o atentatorio contra los derechos humanos, contra la dignidad de las personas o contra la protección de datos de carácter personal.
- Prohibido el sabotaje del uso de la red mediante la congestión de enlaces o sistemas informáticos, interceptación de las comunicaciones y la utilización de técnicas de escucha, transmisión, grabación o

reproducción de cualquier señal de comunicaciones, o desobedecer cualquier requisito, procedimiento, política o regulación de redes conectadas en el SNS.

Derechos

- Beneficiarse de todas las prerrogativas establecidas en la de Función Pública (LEY No. 41-08).
- Ser tratado de forma humana y con respeto.
- Tener derecho a realizar su trabajo en un clima de estabilidad laboral.
- Libertad de filiación política, credo, religión, sexualidad.
- Recibir Remuneración por servicios prestados.
- Salario número 13.
- Recibir Incentivos.
- Seguro de salud (ARS), riesgo laboral (ARL), retiro y pensión (AFP).
- Derecho a capacitación y/o educación continua.
- Derecho a ser escuchado (a).
- Disfrutar de vacaciones laborales, permisos, jubilación, (Ley No. 41-08).

- Ser incluido en las evaluaciones para promoción.
- Licencias por enfermedad, matrimonio, maternidad y duelo (Ley No.41-08).
- Reclamo de sus derechos como trabajador, (Ley No. 41-08).

Amonestaciones

- Amonestaciones verbales y escritas, por cualquier violación a las normas reglamentos y leyes, teniendo en cuenta que la Ley ampara que luego de la tercera amonestación escrita se procederá a tomar las medidas de lugar: a la Suspensión por indisciplina o desvinculación por faltas.

Disposiciones Generales

Trato a los Visitantes y Personal:

- Ante cualquier insinuación por parte de los visitantes de violación a las normas de actuación del SNS (Insinuaciones o invitación a tener alguna relación sentimental o sexual, cometer fraude, realizar acciones que violen

las normas de urbanidad y buenas costumbres, uso de drogas en las instalaciones de su trabajo entre otras) deberá inmediatamente informar de manera amable (pero firme) a la persona, que su actuación viola las normas establecidas en la institución, por lo cual no lo puede complacer y que dicha actuación no la debe insinuar y/o propiciar y/o implementar en el SNS.

Accidentes laborales

- Cuando ocurra un accidente laboral este debe ser informado de inmediato al supervisor correspondiente.
- El responsable inmediato del trabajador accidentado será la persona encargada de gestionar la logística, para que este reciba de manera oportuna la asistencia requerida.
- El supervisor o encargado inmediato del trabajador deberá llenar la ficha correspondiente de reporte de accidente de trabajo y entregarla en el nivel administrativo establecido.