



Service. Healing. Transformation.

Coordinador Senior de Servicios al Paciente One World Surgery

One World Surgery (OWS) es una organización sin fines de lucro con la visión de un mundo comprometido con la atención quirúrgica segura, oportuna y accesible. Nuestra misión es impulsar el espíritu de servicio y transformar vidas brindando acceso a atención quirúrgica de alta calidad a nivel mundial. OWS financia y opera el Centro Quirúrgico Holy Family, de clase mundial, en Honduras, y recientemente abrió un segundo centro en República Dominicana. Nuestra organización sin fines de lucro se dedica a ayudar a miles de pacientes desfavorecidos a recibir atención quirúrgica y primaria, y a ayudar a cientos de médicos, enfermeras y otros profesionales a contribuir a un impacto positivo en la salud global.

One World Surgery cuenta con una sólida cultura orientada a la misión y basada en valores, con colaboradores apasionados y altamente comprometidos en República Dominicana, Honduras y Estados Unidos. Encarnamos el espíritu de servicio y buscamos aprender y mejorar continuamente para expandir nuestro impacto en pacientes, voluntarios y comunidades. Fomentamos entornos de trabajo propicios donde los compañeros pueden desarrollar sus habilidades y crecer profesionalmente. Nos conectamos regularmente como equipo global para celebrar logros personales y organizacionales.

Descripción general de la posición:

El/la Supervisor/a de Servicios Paciente brinda apoyo esencial operativo, administrativo y de flujo de trabajo al/la Director(a) de Operaciones para asegurar el funcionamiento eficiente de los programas clínicos de OWS. Este rol combina coordinación de servicios al paciente, apoyo en programación de cirugías, supervisión de servicios de recepción y del departamento de Trabajo Social, tareas administrativas y de manejo de datos, así como apoyo en mejoras de procesos interdepartamentales.

Responsabilidades Principales:

Seguimiento y Gestión de Pacientes Quirúrgicos

- Colaborar con el equipo clínico para identificar y mantener actualizado el listado de pacientes candidatos a cirugía.
- Verificar periódicamente la elegibilidad clínica de cada paciente para ser programado cuando haya disponibilidad de la especialidad correspondiente.
- Asegurar que cada paciente cuente en el EMR con documentación completa (notas, estudios, diagnósticos y resultados relevantes).
- Mantener comunicación directa con el equipo médico para determinar cuándo un paciente debe avanzar en el flujo hacia valoración quirúrgica.
- Identificar los pacientes priorizados cuando se confirmen las misiones médicas y trasladarlos de forma organizada al equipo de recepción para su programación formal.
- Preparar listados claros y priorizado para recepción, indicando especialidad, tipo de consulta, prioridad y notas clínicas necesarias.
- Administrar la lista de espera quirúrgica centralizada (por especialidad, tipo de procedimiento y prioridad clínica).
- Verificar que los expedientes de la lista quirúrgica tengan la documentación requerida del departamento de trabajo social y del equipo clínico.
- Actualizar la lista con nuevos pacientes, cambios de estado (activo, preoperatorio, pendiente de estudios, listo para cirugía) o retiros por falta de criterios, inasistencia o rechazo de servicios.
- Coordinar y ejecutar reuniones periódicas de revisión de listas con criterios clínicos y de misión para presentación al equipo médico y al programa de misiones.

Supervisión de Recepción y Trabajo Social

- Supervisar de manera directa las operaciones diarias del área de Recepción y del Departamento de Trabajo Social, asegurando alineación con los objetivos clínicos y operativos

- Coordinar flujos de trabajo entre Recepción, Trabajo Social, equipo clínico y Operaciones para garantizar una experiencia del paciente eficiente y centrada en el servicio
- Verificar que los procesos de admisión, registro, programación y orientación inicial del paciente se ejecuten de forma oportuna, correcta y estandarizada
- Asegurar que el equipo de Recepción mantenga información actualizada y coherente
- Supervisar que el Departamento de Trabajo Social complete evaluaciones socioeconómicas, documentación requerida y seguimientos necesarios para elegibilidad quirúrgica.
- Capacitar y acompañar al personal de Recepción y Trabajo Social en procesos operativos, uso del EMR/HST (sistema de citas) y buenas prácticas de documentación.
- Participar en la evaluación de desempeño, retroalimentación continua y desarrollo del personal bajo su supervisión funcional.
- Escalar al Director de Operaciones cualquier situación crítica relacionada con atención al paciente, carga de trabajo o cumplimiento de procesos.

Apoyo Operativo y de programas de misiones medicas

- Coordinar tareas operativas asignadas por el Director de Operaciones, dando seguimiento a plazos y acuerdos.
- Trabajar directamente con el Director Médico y los médicos para seleccionar casos que deberán presentarse a los cirujanos visitantes con antelación.
- Extraer del EMR información clínica relevante (notas, imágenes, antecedentes, diagnósticos y estudios).
- Elaborar presentaciones clínicas completas y organizadas para su revisión por cirujanos visitantes.
- Apoyar en la programación de casos quirúrgicos en coordinación con los médicos.
- Mantener una base de datos interna de casos presentados, aprobados, rechazados o pendientes para futuras misiones.
- Colaborar con el equipo de misiones médicas para obtener información precisa sobre los especialistas que llegarán (especialidad, subespecialidad, procedimientos permitidos, limitaciones técnicas, etc.).
- Comprender el alcance real de cada misión quirúrgica y utilizarlo para preparar listados preliminares de candidatos adecuados.
- Anticipar casos que no son compatibles con las capacidades del equipo visitante y coordinar con el equipo clínico pasos alternos o estudios faltantes.
- Analizar tendencias en la casuística quirúrgica local y apoyar la identificación de necesidades prioritarias para futuras misiones.
- Utilizar este entendimiento de la población local para mejorar la priorización y preparación de casos clínicos.

Optimización de Procesos y Mejora Continua

- Identificar ineficiencias en el flujo de pacientes y proponer mejoras operativas.
- Apoyar al Director de Operaciones en la implementación de nuevos procesos, Procedimientos Operativos Estándar (POE) y herramientas que optimicen el trabajo clínico-administrativo.
- Recopilar, organizar y analizar datos operativos (volúmenes, tiempos de espera, métricas de programación) para generar reportes simples y relevantes.
- Contribuir a los reportes requeridos para misiones médicas y actividades clínicas, incluyendo recopilación de fotos, resultados e informes resumidos.

Optimización y auditoria del sistema de EMR (Electronic Medical System)

- Realizar auditorías periódicas del EMR para garantizar exactitud, completitud y estandarización de la información clínica.
- Identificar patrones de errores comunes (campos incompletos, duplicados, información desactualizada) y preparar reportes con hallazgos y recomendaciones para el Director de Operaciones.
- Proponer mejoras en los flujos de documentación y uso del EMR para incrementar eficiencia y uniformidad.

- Identificar funciones subutilizadas del sistema que puedan mejorar el trabajo clínico (plantillas, atajos, campos estructurados, alertas internas).
- Trabajar con el Director de Operaciones para estandarizar el uso de campos críticos (diagnósticos, procedimientos, notas, adjuntos, clasificaciones).
- Desarrollar y facilitar capacitaciones periódicas al equipo clínico sobre buenas prácticas de documentación.
- Ofrecer acompañamiento individual cuando existan dudas sobre el uso del EMR, actuando como recurso interno.
- Crear manuales, guías y/o checklists para reforzar consistencia en la documentación.
- Verificar que los casos quirúrgicos tengan toda la información clínica completa en el EMR antes de ser presentados para revisión.
- Asegurar coherencia entre la información del EMR, la lista de espera quirúrgica y las presentaciones clínicas preparadas para cirujanos visitantes.

Compromiso de tiempo: El puesto será por tiempo completa, presencial, y se puede extender las horas según las necesidades.

Supervisor y departamento:

Supervisor: Director de Operaciones

Departamento: Operaciones

Reportes: El puesto supervisa el equipo de Servicios al Paciente incluyendo recepcionistas y trabajo social (Supervisando 3-5 personas)

Ubicación

Las instalaciones de One World Surgery están ubicadas en la propiedad de Nuestros Pequeños Hermanos en San Pedro de Macorís.

Escolaridad y requisitos:

- Se requiere contar con una de las siguientes formaciones académicas: Diplomado en Gestión Hospitalaria; Médico General con experiencia en gestión de salud pública; Licenciatura en Administración de Servicios de Salud; Licenciatura en Enfermería con especialización en gestión de salud pública; Licenciatura en Trabajo Social con experiencia en entornos clínicos u hospitalarios; o Diplomado en Gestión de Calidad en Salud.
- Se considerará experiencia equivalente en entornos clínicos o de operaciones si no existe título universitario formal.
- Profesional con experiencia previa con mínimo de 3 años supervisando o coordinando equipos administrativos, de recepción o trabajo social en entornos clínicos u hospitalarios.
- Manejo avanzado herramientas digitales de documentación clínica
- Formación adicional en áreas como gestión de calidad, sistemas de información en salud o procesos clínicos (deseable)
- Manejo avanzado de Microsoft Office y capacidad para llevar registros y documentación
- Nivel de inglés avanzado escrito y verbal
- Nivel básico de Creole verbal preferido
- Conocimiento general de procesos quirúrgicos, especialidades médicas y terminología clínica básica preferido

Cualidades personales:

- Atención al detalle: Capacidad para identificar errores, inconsistencias y datos faltantes
- Pensamiento analítico
- Organización y priorización: Manejo eficiente de múltiples tareas, listas extensas y plazos ajustados
- Comunicación clara y profesional; Capacidad para coordinar información entre equipos multidisciplinarios
- Proactividad y resolución de problemas y habilidad para anticipar necesidades, detectar cuellos de botella y proponer soluciones prácticas.

- Adaptabilidad en entornos dinámicos con cambios frecuentes en prioridades y programación.
- Confidencialidad y el manejo ético y seguro de información clínica sensible.
- Orientación al servicio: Compromiso con poblaciones vulnerables y con la misión de salud comunitaria de la organización
- Busca oportunidades de crecimiento profesional identificando necesidades de aprendizaje propias,
- Capacidad para establecer y mantener relaciones de trabajo con personas de diversos orígenes,
- Se adapta a la organización cambiante y en crecimiento,
- Mantiene un ambiente de trabajo positivo, fomentando una actitud de comunicación y cooperación de los empleados,
- Comunica, interpreta y promueve los objetivos de One World Surgery

Beneficios: One World Surgery ofrece todos los beneficios requeridos por la ley dominicana. One World Surgery también ofrece servicio de autobús privado para empleados, almuerzo durante todos los días de trabajo y desayuno durante misiones médicas.