

RESOLUCIÓN EXENTA N° 8715

PUNTA ARENAS, 02 de diciembre de 2024

VISTOS: Estos antecedentes, el D.S. N°38 de 2005 del Ministerio de Salud que establece el Reglamento Orgánico de los Establecimientos Autogestionados en Red; D.F.L. N°1 del 23.09.05 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. N°2.763 de 1979 y de las Leyes N°18.933 y N°18.469; Res.10 y 18 ambas del 2017 de Contraloría General de la República; D.S. N°140 de 2004 del Ministerio de Salud que contiene el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud del país; las facultades establecidas en Resolución Exenta N°331 del 16 de febrero del 2024 del Servicio Salud de Magallanes que establece el orden de subrogancia de la Dirección del Hospital Clínico Magallanes; y,

CONSIDERANDO

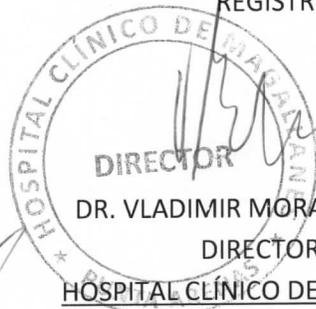
a) Que, se requiere formalizar las funciones asociadas al cargo de "Administrativo Gestión de Lista de Espera, consultas nuevas y procedimientos" dependiente del Departamento de Gestión de la Demanda, por medio del perfil de cargo, por lo que se dicta la siguiente;

RESOLUCIÓN

1. APRUÉBESE la Descripción y Perfil de Competencias para el cargo de Administrativo Gestión de Lista de Espera, consultas nuevas y procedimientos dependiente del Departamento de Gestión de la Demanda del Hospital Clínico Magallanes "Dr. Lautaro Navarro Avaria", que se adjunta en la presente Resolución.

2. DÉJESE CONSTANCIA, que la descripción y perfil de cargo anexo se utilizará en los Procesos de Reclutamiento y Selección de funcionarios del Hospital Clínico Magallanes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



DIRECTOR
DR. VLADIMIR MORAGA LALANNE
DIRECTOR(S)
HOSPITAL CLÍNICO DE MAGALLANES

DR. VML/DR.IGY/AVF/PFS/MEP/mep

DISTRIBUCIÓN

- Subdirección Gestión y Desarrollo de las Personas HCM
- Subdirección Médica HCM
- Jefe Unidad Lista de Espera HCM
- Asociación Gremial FENATS
- Oficina de Partes HCM

PERFIL DE CARGO

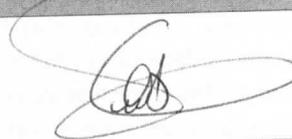
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:

1. Nombre del Cargo	: ADMINISTRATIVO GESTIÓN DE LISTA DE ESPERA, CONSULTAS NUEVAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO GESTIÓN DE LA DEMANDA.
2. Institución	: Hospital Clínico de Magallanes "Dr. Lautaro Navarro Avaria".
3. Subdirección	: Subdirección Médica.
4. CR/Servicio/Unidad	: Departamento de Gestión de la Demanda – Unidad de Enlace – Unidad de Lista de Espera.
5. Jefe Directo	: Jefe Unidad Lista de Espera.
6. Supervisión Recibida	: Jefe Unidad Lista de Espera.
7. Supervisión ejercida	: No aplica.
8. Jornada Laboral	: Diurno 44 horas.
9. Remuneración	: Grado 22° EUS.
10. Trabajo Pesado	: No aplica.
11. Fecha Elaboración	: Octubre 2024.

ACTUALIZADO POR:

- Pamela Franzi Pirozzi

FIRMAS



FECHA DE EMISIÓN:

OCTUBRE 2024

REVISADO Y TRABAJADO CON:

- Subdirección Médica
- Subdirección Gestión y Desarrollo de las Personas
- Jefatura directa
- Asociación Gremial FENATS

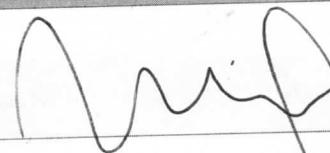
FIRMAS



VISADO POR:

- Unidad de Reclutamiento y Selección

FIRMAS



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

I. OBJETIVO DEL CARGO:

Contar con un miembro activo y colaborativo para el equipo de Lista de Espera, apoyando la gestión de pacientes en espera de consulta nueva y procedimiento por especialidad del HCM, de manera expedita, manteniendo una actualización de datos constante, además de realizar egresos según se requiera, de los sistemas informáticos dispuestos, respetando la normativa vigente.

II. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES:

- Facilitar y hacer más expeditos los procesos de intervención de los usuarios y grupo familiar, incorporando en su quehacer los estándares de calidad establecidos por la organización, para la Gestión de Listas de Espera.
- Mantener actualizados los registros SIGTE, según normativa vigente y gestionar los datos según instrucción de su jefatura directa.
- Informar diariamente a su jefatura, sobre incidentes del día.
- Participar en reuniones convocadas por su jefatura directa.

III. FUNCIONES DEL CARGO:

- Actualización constante de registros SIGTE según instruya su jefatura.
- Gestionar los casos que se registran como pendientes en SIGTE de CNE para su resolución.
- Contactabilidad de los pacientes Lista de Espera de Consulta Nueva de Especialidad (CNE) y Lista de Espera de Procedimientos.
- Contestar llamados telefónicos atingentes a la unidad.
- Actualizar de información personal del usuario en caso de ser necesario.
- Realizar solicitud de egresos de acuerdo a Norma N° 118 de Lista de Espera, con el respectivo envío a jefatura para formalización en SIGTE.
- Orientar e informar al público sobre fecha, horario de citación o bien derivar a las unidades que correspondan de acuerdo a la necesidad que el usuario informe.
- Realización de visitas domiciliarias, si fuera necesario y por instrucción de su jefatura directa.
- Atención de usuarios externos en caso de necesidad.
- Búsqueda de fichas clínicas en archivo de ser necesario para gestión del paciente en Lista de Espera.
- Apoyar a jefatura directa en el resguardo y control de los bienes inventariables pertenecientes a HCM.
- Velar por el orden e higiene de su lugar de trabajo.

IV. REQUISITOS FORMALES:

1. Nivel Educacional	:	Licencia de Enseñanza Media o equivalente.
2. Estudios de Especialización	:	Deseable: <ul style="list-style-type: none"> • Estudios en área de Secretariado. Administración o similar. • Capacitación en sistemas informáticos, Excel, Word Office, Power Point. • Capacitación en Atención al Usuario o similar. <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en Ley N°20.584. • Conocimientos en SIGTE. • Conocimientos en Sistema Florence. • Conocimiento general en Plataforma Telemedical. • Conocimiento en Sistema de Gestión de pabellones.
3. Experiencia	:	Deseable: <ul style="list-style-type: none"> • 6 meses de experiencia administrativa en unidades asistenciales o similares.
4. Otros	:	Deseable: <ul style="list-style-type: none"> • RCP Básico.

V. CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO:

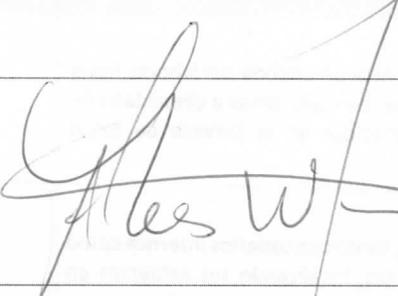
Equipos de trabajo	:	Profesionales médicos y no médicos, técnicos y administrativos, que forman parte de Unidad de Lista de Espera.
Clientes internos	:	Equipos de trabajo con los que se instruya articular, para gestión interna de Listas de Espera por Centro de Responsabilidad, además, de otras Unidades con las cuales requiera articularse, al interior del HCM, como SOME y Archivo.

Clientes externos	:	Usuarios en Lista de Espera de Consulta Nueva par especialidad y/o Procedimiento, pertenecientes a HCM.
Riesgos inherentes	:	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos ergonómicos asociados al trabajo administrativo. • Exposición a situaciones de estrés. • Accidentes de trayecto. • Accidentes laborales.
Entorno o ubicación	:	Segundo Piso, Edificio C, Oficina Gestión de Lista de Espera.

VI. COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL CARGO:				
COMPETENCIAS LABORALES		B	M	A
COMPETENCIAS INSTITUCIONALES	ORIENTACIÓN AL LOGRO/RESULTADO Aptitud para operar con energía y premura acomodando sus labores hacia una consecución de resultados y/o metas, cumpliéndolas a cabalidad con las pautas de calidad y tiempos establecidos en el Servicio de Salud Magallanes.			X
	ORIENTACIÓN AL USUARIO Aptitud de establecer relaciones afables, tanto con usuarios internos como externos del Servicio de Salud Magallanes, focalizando sus esfuerzos en satisfacer las necesidades de los mismos, velando por el cumplimiento de formalidades, ajustándose a contextos emergentes.			X
	COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN Aptitud para ajustarse e identificarse con la misión, visión y valores del Servicio de Salud Magallanes, siendo capaz de identificar a los usuarios tanto internos como externos y orientando su propio comportamiento con los fines, necesidades y prioridades del Servicio.			X
	COMUNICACIÓN EFECTIVA Aptitud para captar, procesar, proponer y transferir información de manera efectiva, utilizando los medios adecuados, operando procedimientos formales e informales de información utilizados en el Servicio de Salud Magallanes.			X
COMPETENCIAS TRANSVERSALES	TRABAJO EN EQUIPO Aptitud para participar de manera diligente en grupos o equipos en la obtención de objetivo, formando parte de los esfuerzos para la obtención de metas, con énfasis en los resultados generales sobre los individuales.			X
	CORTESÍA Aptitud de trabajo para relacionarse interpersonalmente de forma amable, brindando una atención con empatía que vaya en función de entregar una respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios, internos como externos, del Servicio de Salud Magallanes.			X
	EFFECTIVIDAD Aptitud para obtener resultados que se necesitan o requieren de acuerdo a las condiciones usuales de trabajo, y a los tiempos establecidos para cada tarea, cumpliendo con los objetivos del Servicio de Salud Magallanes.			X
COMPETENCIAS PERSONALES	TOLERANCIA A LA PRESIÓN Aptitud de poder cumplir una labor y resolverla correctamente, en forma óptima, frente a circunstancias hostiles.			X
	ASERTIVIDAD Aptitud para actuar de manera directa y clara (sin ambigüedades), velando por que sus acciones sean adecuadas al momento, se dirijan a quien corresponda y ejecuten de manera apropiada.			X
	ADAPTABILIDAD Aptitud para cambiar sus propias acciones con el fin de lograr metas cuando el contexto varía, ya sea por problemas imprevistos o nueva información, siendo flexible en su comportamiento, logrando acomodarse a los distintos escenarios y/o grupos humanos.			X

COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS	MANEJO DE INFORMACIÓN Aptitud para administrar información personal que se maneje dentro del Hospital Clínico Magallanes, de manera discreta y respetuosa, manteniendo su confidencialidad y velando por su resguardo.			X
	ORGANIZACIÓN Aptitud para desarrollar hábitos de orden y clasificación de información o materiales del Hospital Clínico Magallanes, facilitando así su búsqueda cuando es necesaria, y siendo minucioso/a en la distribución de la misma.			X
	COLABORACIÓN Aptitud para ofrecer apoyo a otros, incluyendo fuerzas de trabajo, constituyendo equipos comprometidos y efectivos, para alcanzar los objetivos del Servicio de Salud Magallanes.			X

Perfil aprobado por:



FIRMA
Subdirector
Gestión y Desarrollo de las Personas

