Annex II. Catàleg Llocs de Treball

Convocatòria oferta pública d'ocupació.

Grup professional 6

ÍNDEX

ADMINISTRATIU/IVA ASSISTENCIAL 3
ADMINISTRATIU/IVA D'ATENCIÓ CIUTADÀ 4
ADMINISTRATIU/IVA DE GESTIÓ 6
AUXILIAR UAC RECEPCIONISTA-TELEFONISTA 7

ADMINISTRATIU/IVA ASSISTENCIAL

MISSIÓ

Atendre i informar als ciutadans i usuaris de manera personalitzada sobre el funcionament dels béns i serveis sanitaris, garantint la correcta gestió administrativa i documental dels processos d'acord amb els procediments interns, la Carta de Drets i Deures del Ciutadà i els objectius estratègics del Consorci Sanitari Integral, amb la finalitat de contribuir a una atenció de qualitat, àgil i respectuosa amb els drets i deures dels ciutadans.

RESPONSABILITATS I FUNCIONS PRINCIPALS

1. Garantir el suport i coordinació administrativa necessari per al correcte desenvolupament del procés assistencial.

2. Rebre, atendre i informar als usuaris, assessorant-los i canalitzant les demandes i serveis i accessos als mateixos, transmetent, a través de la seva actuació els valors corporatius del Consorci.

3. Vetllar per la custòdia i el tractament documental.

4. Vetllar per la correcta canalització dels serveis de suport per facilitar el funcionament del procés i la Seguretat del Pacient.

5. Participar en les activitats d'acollida dels/de les professionals de nova incorporació, així com de formació, recerca, avaluació, millora contínua i docència dels /les alumnes en pràctiques.

6. Fer els tràmits administratius relacionats amb les prestacions de servei internes i externes.

7. Totes aquelles tasques, accions i responsabilitats que estiguin lligades directa o indirectament amb les definides i que ajudin a la consecució de la missió del lloc de treball i dels objectius estratègics del CSI.

8. Col·laborar en qualsevol activitat del departament (o empresa) que li sigui requerida.

9. Vetllar, segons les seves possibilitats, per la seva pròpia seguretat i salut en el treball i per la dels altres a qui pot afectar la seva activitat professional. Assistir a les accions formatives a les quals se'ls hagi convocat en matèria de Seguretat i Salut a la feina.

ADMINISTRATIU/IVA D'ATENCIÓ CIUTADÀ

MISSIÓ

Atendre, informar als ciutadans i usuaris de manera personalitzada sobre el funcionament dels béns i serveis sanitaris, garantint la correcta gestió administrativa i documental dels processos d'acord amb els procediments interns, la Carta de Drets i Deures del Ciutadà i els objectius estratègics del Consorci Sanitari Integral, amb la finalitat de contribuir a una atenció de qualitat, àgil i respectuosa amb els drets i deures dels ciutadans.

RESPONSABILITATS I FUNCIONS PRINCIPALS

1. Fomentar i respectar els drets i deures dels ciutadans, actuant amb responsabilitat, empatia i compromís amb els valors de l'organització.

2. Informar i assessorar l'usuari intern i/o extern, de manera personalitzada i proactiva, assegurant una comunicació clara, precisa i accessible.

3. Canalitzar, gestionar i fer seguiment dels tràmits administratius necessaris per garantir l'agilitat, la seguretat i la qualitat dels serveis prestats, amb orientació a la millora contínua.

4. Col·laborar, de forma eficient, amb els diferents serveis i unitats de l'organització per afavorir la continuïtat assitencial i administrativa, actuant com a enllaç entre l'usuari i l'estructura organitzativa.

5. Contribuir activament a la millora de la satisfacció dels usuaris, identificant les seves necessitats i expectatives i aportant solucions adequades amb una actitud de servei i una gestió eficaç.

6. Fomentar, impulsar, sistematitzar i avaluar les activitats relacionades amb l'atenció al ciutadà, promovent bones pràctiques, detectant oportunitats de millora en els circuits i processos d'atenció al ciutadà i participant en espais de treball col·laboratiu, tot contribuint activament a la innovació a partir d'una gestió orientada a la persona.

7. Participar en les activitats d'acollida dels professionals de nova incorporació, així com en la formació i suport dels estudiants en pràctiques, projectant la cultura corporativa.

8. Col·laborar a la gestió ràpida de recursos enfront de situacions urgents/emergents.

9. Col·laborar en qualsevol activitat del departament (o empresa) que li sigui requerida.

10. Vetllar, segons les seves possibilitats, per la seva pròpia seguretat i salut en el treball i per la dels altres a qui pot afectar la seva activitat professional. Assistir a les accions formatives a les quals se'ls hagi convocat en matèria de Seguretat i Salut a la feina.

ADMINISTRATIU/IVA DE GESTIÓ

MISSIÓ

Atendre i informar als usuaris i garantir l'adequada gestió de la documentació del procés d'acord amb els procediments interns i els objectius estratègics del Consorci Sanitari Integral, amb la finalitat de contribuir en la qualitat de l'atenció a l'usuari i la correcta custòdia documental.

RESPONSABILITATS I FUNCIONS PRINCIPALS

1. Garantir el suport i coordinació administrativa necessari per al correcte desenvolupament del procés.

2. Rebre, atendre i informar als clients interns i/o externs, assessorant-los i canalitzant les demandes i serveis i accessos als mateixos, transmetent, a través de la seva actuació els valors corporatius del Consorci.

3. Vetllar per la custòdia i el tractament documental.

4. Vetllar per la correcta canalització dels serveis de suport per facilitar el funcionament del procés.

5. Participar en les activitats d'acollida dels/de les professionals de nova incorporació, així com de formació, recerca, avaluació, millora contínua i docència dels /les alumnes en pràctiques.

6. Col·laborar en qualsevol activitat del departament (o empresa) que li sigui requerida.

7. Vetllar, segons les seves possibilitats, per la seva pròpia seguretat i salut en el treball i per la dels altres a qui pot afectar la seva activitat professional. Assistir a les accions formatives a les quals se'ls hagi convocat en matèria de Seguretat i Salut a la feina.

AUXILIAR UAC RECEPCIONISTA-TELEFONISTA

MISSIÓ

Oferir atenció telefònica, presencial i/o telemàtica personalitzada a la ciutadania i als professionals de l'organització, d'acord amb el procediment vigent i l'estratègia del CSI, amb la finalitat de garantir un servei àgil i de qualitat per a l'usuari intern i extern i contribuir a la millora de l'eficiència del flux de pacient.

RESPONSABILITATS I FUNCIONS PRINCIPALS

1. Respectar i fomentar els Drets i Deures dels Ciutadans.

2. Orientar, acompanyar i derivar les demandes de les persones usuàries i dels professionals interns, canalitzant-les cap a l'àmbit més oportú.

3. Oferir informació i assessorament a les persones ateses, gestionant els requeriments rebuts en la seva àrea de responsabilitat, vetllant per a un flux dinàmic de pacients.

4. Realitzar tasques administratives de suport que se'n deriven de l'atenció als usuaris, necessàries per a assegurar el bon funcionament de l'àrea.

5. Participar en les activitats d'acollida dels professionals de nova incorporació, així com en la formació, recerca, avaluació, millora contínua i docència dels estudiants en pràctiques.

6. Donar avís al servei de seguretat i als responsables del centre quan es detecti o es tingui coneixement de qualsevol tipus d'incidència o situació de risc en qualsevol àrea del CSI.

7. Contribuir al manteniment i foment dels valors corporatius del CSI a través del seguiment de les normatives i de les metodologies de treball existents.

8. Col·laborar en qualsevol activitat del departament (o empresa) que li sigui requerida.

9. Vetllar, segons les seves possibilitats, per la seva pròpia seguretat i salut en el treball i per la dels altres a qui pot afectar la seva activitat professional. Assistir a les accions formatives a les quals se'ls hagi convocat en matèria de Seguretat i Salut a la feina.