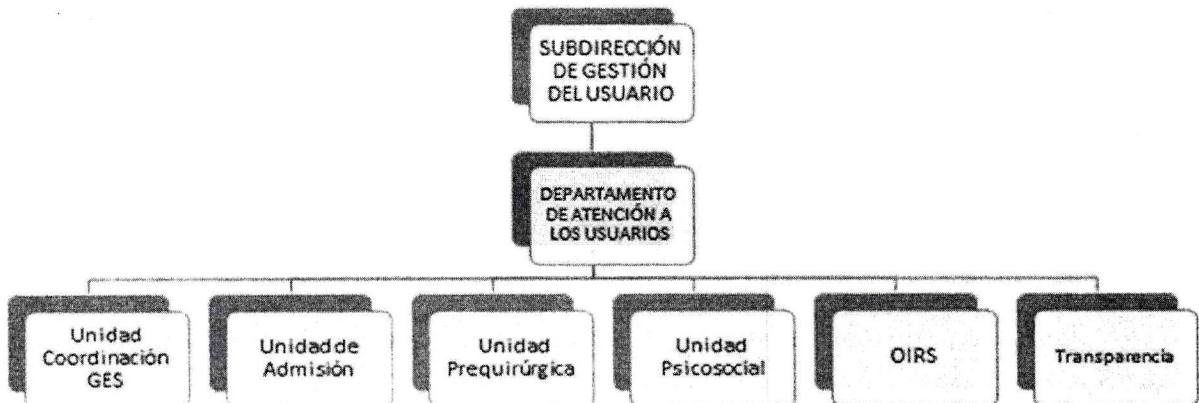


PERFIL DE SELECCIÓN

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
Cargo	Profesional con asignación de funciones de Subdirector/a de Gestión del Usuario.
Establecimiento	Hospital San Camilo de San Felipe.
Grado	Grado 6° EUS
Calidad Jurídica/Jornada	Contrata, 44 Horas. Sistema diurno.
Estamento	Profesional. Ley N°18.834
Jefatura superior directa	Director/a Hospital San Camilo de San Felipe.

II. ORGANIGRAMA



III. OBJETIVO DEL CARGO

Contribuir al fortalecimiento de la satisfacción usuaria en el Hospital San Camilo, a través de la gestión de procesos involucrados transversalmente en la atención abierta y de hospitalización, registro y gestión de solicitudes ciudadanas, transparencia, prestaciones GES, lista de espera quirúrgica y prestaciones psicosociales, optimizando la coordinación de procesos al interior del establecimiento y con los demás establecimientos que integran la Red Asistencial.

IV. PRINCIPALES FUNCIONES RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- Evaluar continuamente el grado de satisfacción de los usuarios, en relación a la atención entregada en el establecimiento y generar planes de mejora de las brechas identificadas.
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales, normas técnicas e instrucciones relativas en materias de su competencia y Subdirección.
- Incorporar la Gestión Participativa e instalar un modelo de atención integral centrado en los usuarios y la comunidad.
- Velar por el adecuado cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes, abordando las situaciones relacionadas con la gestión del usuario, manteniendo canales de comunicación efectivas entre el usuario y la Institución.
- Atender requerimiento de acogida-recepción, orientación, información-derivación, y de entrega de percepciones (requerimientos ciudadanos, felicitaciones. Reclamos, consultas y sugerencias) derivadas de la atención ofrecida a los usuarios, familiares y/o acompañantes.
- Organizar, coordinar y supervisar la aplicación de programas de atención social a los pacientes hospitalizados, ambulatorios y a su grupo familiar.
- Contribuir a la confección, difusión, aplicación y evaluación de criterios de ingreso de acompañantes y visitas al establecimiento, en el marco de las políticas ministeriales y legales.
- Coordinar las acciones requeridas entre las unidades clínicas y administrativas que intervienen en la atención de los usuarios respecto de programas y acciones de su competencia.
- Organizar, coordinar, dirigir y supervisar el trabajo de las unidades que conforman esta Subdirección, evaluando los procesos de las Unidades a su cargo, generando planes de mejora para su posterior monitoreo y evaluación

- Cumplir con los indicadores, compromisos de gestión, metas y objetivos de planificación atingentes a su Subdirección.
- Ejercer un control jerárquico permanente del funcionamiento de los órganos y de la actuación del personal de su dependencia, extendiéndose dicho control tanto a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines establecidos, como a la legalidad y oportunidad de las actuaciones.
- Apoyo Técnico y Supervisión de las Jefaturas de las distintas Unidades de la SDGU; Admisión, Unidad Pre quirúrgica, OIRS, Unidad Psicosocial, Coordinación GES.
- Supervisión y Monitoreo de los Procesos de Admisión de atención abierta, mediante la gestión de la referencia y contrareferencia.
- Control y manejo de Registros Clínicos, Programación de Agendas Médicas y No Médicas.
- Supervisión y Monitoreo de la Unidad Pre quirúrgica, gestión de evaluaciones pre-quirúrgicas, tablas operatorias.
- Monitoreo y gestión de Solicitudes Ciudadanas, mediante la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias. OIRS
- Supervisión del cumplimiento de las garantías explícitas (GES). Manejo de contingencia.
- Supervisión de la Unidad Psicosocial; Gestión de Casos Psicosociales, reuniones de Equipo multidisciplinario, Programas. Además del Área de Participación Social y Comunitaria.
- Gestión de Compras de Servicios para resolución de Brechas de Consultas de Especialidades y Quirúrgicas. Elaboración de Licitaciones Públicas. Control interno de dichas prestaciones
- Coordinación y Gestión de los distintos procesos de Referencia y Contrareferencia en los distintos niveles de atención de la Red Asistencial.
- Coordinación para gestión y mejora de Procesos de Atención al Usuario con el resto de las Subdirecciones
- Coordinación con otros dispositivos de la Red Asistencial que permitan mejorar y apoyar los procesos de atención de los Usuarios de Hospital San Camilo
- Velar permanentemente por el cumplimiento de los planes y de la aplicación de las disposiciones legales y normas técnicas dentro del ámbito de sus atribuciones, sin perjuicio de las obligaciones propias del personal de su dependencia.
- Desempeñar sus funciones con ecuanimidad y de acuerdo a instrucciones claras y objetivas de general aplicación, velando permanentemente para que las condiciones de trabajo permitan una actuación eficiente de los funcionarios.

- Desarrollar una gestión transparente con un estricto apego al cumplimiento de la legalidad, la probidad y la ética en la gestión pública.
- Gestionar su equipo de trabajo, a través de estilos y prácticas respetuosas y motivadoras que contribuyan a la formación de los funcionarios, promoviendo buenas prácticas laborales y ambientes laborales sanos.
- Gestionar el desempeño de los funcionarios y realizar retroalimentación presencial y periódica, sobre la base de juicios fundados, identificando aciertos y errores, fortalezas y áreas de mejoras, desafíos y proyecciones respecto a resultados, comportamientos o ambos.
- Asegurar y fomentar el uso adecuado de los recursos institucionales disponibles para la ejecución de sus tareas y responsabilidades.
- Informar oportunamente a su Jefatura las contingencias emergentes en los procesos relacionados a su Subdirección, asegurando la adecuada utilización de los canales de comunicación establecidos en la organización.
- Complementar la atención clínica y administrativa que habitualmente presta la Institución a los usuarios, familiares y/o acompañantes.
- Actuar como ente asesor de la Dirección del Establecimiento proporcionando oportunamente toda información relevante para la toma de decisiones.
- Realizar otras funciones que le sean asignadas por su Jefatura y que tengan relación con las actividades de la Subdirección de Gestión al Usuario y sus competencias.

V. REQUISITOS OBLIGATORIOS DE INGRESO A LA ADMINISTRACION PUBLICA

5.1 Cumplir con los Requisitos exigidos para ingresar a la Administración Pública señalados en el artículo 12 de la Ley Nº 18.834 sobre Estatuto Administrativo:

- Ser ciudadano(a).
- Haber cumplido con la Ley de reclutamiento y movilización, cuando fuere procedente;
- Tener salud compatible con el desempeño del cargo;
- No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente, o por medida disciplinaria;
- No estar inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargo públicos, ni hallarse condenado por crimen o simple delito.

5.2 No estar afecto a las inhabilidades e incompatibilidades administrativas establecidas en el artículos 54 de la Ley Nº 18.575 que se señalan a continuación:

- Tener vigente o suscribir, por sí o por terceros, contratos o cauciones ascendentes a doscientas unidades tributarias mensuales o más con el Hospital San Camilo de San Felipe o el Servicio de Salud Aconcagua.
- Tener litigios pendientes con el Hospital San Camilo de San Felipe o el Servicio de Salud Aconcagua, a menos que se refieran al ejercicio de derechos propios, de su cónyuge, hijos o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive.
- Tener calidad de cónyuge, hijo o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive respecto de las autoridades y de los funcionarios directivos del Establecimiento.
- Encontrarse condenado por crimen o simple delito.

VI. REQUISITOS OBLIGATORIOS LEY Nº 18.834

REQUISITOS Nº9/2017	DFL	PLANTA	i) Título Profesional de una carrera de, a lo menos, diez semestres de duración, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por éste o aquellos validados en Chile de acuerdo con la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a 5 años, en el sector público o privado; o, ii) Título Profesional de una carrera de, a lo menos, ocho semestres de duración, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por éste o aquellos validados en Chile de acuerdo con la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a 6 años, en el sector público o privado.
SERVICIO ACONCAGUA	DE	SALUD	

VII. REQUISITOS ESPECÍFICOS VALORADOS PARA EL CARGO

7.1. FORMACIÓN EDUCACIONAL	Titulo Profesional.
7.2. EXPERIENCIA PROFESIONAL	-Experiencia profesional de 5 años en Establecimientos de Salud Pública. -Experiencia profesional de 3 años en áreas o funciones relacionados con el perfil del cargo. -Experiencia Profesional de al menos 5 años en cargos de Jefaturas con personal a cargo.
7.3. CAPACITACIÓN O FORMACIÓN DE POSTITULO	Capacitación o Formación de Pos título en las áreas de: <ul style="list-style-type: none"> - Gestión en Salud. - Gestión clínica - GRD – GES - Gestión de Calidad - Acreditación en Salud

	<ul style="list-style-type: none">- Trato al Usuario.- Ley de transparencia.- Satisfacción Usuaría.- Solicitud y Gestión de Reclamos.- Liderazgo y/o Resolución de Conflictos.- Gestión Comunitaria.- Participación Social- Interculturalidad- Enfoque de Género.- Administración Pública.- Marco normativo atinente al cargo.- Otros temas afines
--	---

VIII. COMPETENCIAS TÉCNICAS

Conocimiento general de las siguientes normas legales del área de la salud pública:

- DFL N°29 de 2004 del Ministerio de Hacienda, texto refundido, coordinado y sistematizado del Estatuto Administrativo Ley 18.834.
- DFL N°1 de 2005 del Ministerio de salud, texto refundido, coordinado y sistematizado del DL 2763 de 1979 y de las leyes N° 18.933 Y N°18.469.
- DS N°140/2005 Reglamento orgánico de los Servicios de Salud.
- DS N°38/2005 Reglamento de Establecimientos de menor complejidad y de autogestión en red
- Ley N° 18.575 orgánica constitucional de bases de administración del Estado
- Ley N° 19.880 de procedimientos administrativos.
- Ley N° 20.285 sobre transparencia de la función pública.
- Ley N°21.030
- Conocimiento en instrumentos de gestión como planificación estratégica, cuadro de mando integral y gestión de procesos.
- Conocimientos de Redes Integradas de Servicios de Salud (RISS).
- Conocimiento de la Política Ministerial de Participación Social.
- Microsoft Office Nivel Avanzado.
- Conocimientos a nivel Administrativo y Clínico de una organización del área de la Salud.
- Ley de Derechos y Deberes del Paciente.

IX. COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN	NIVEL
APRENDIZAJE PERMANENTE	Capacidad de identificar, seleccionar y aplicar mejores prácticas, para innovar y resolver problemas.	2
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Capacidad de escuchar y expresarse de manera clara y directa. Implica la disposición a ponerse en el lugar del otro, la habilidad para transmitir ideas y estados de ánimo y la habilidad de coordinar acciones de manera asertiva y empática.	3
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	Capacidad para administrar los procesos, recursos y personas, utilizando técnicas de planificación, motivación y control, para asegurar el máximo de efectividad en los resultados.	3
ORIENTACIÓN AL USUARIO	Capacidad de identificar a sus usuarios y de conocer, entender y resolver sus necesidades en forma efectiva y empática; tanto al usuario final como al usuario intermedio de la cadena de servicio.	3
PROACTIVIDAD Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO	Capacidad de trabajar de manera automotivada, con baja supervisión y orientado a la misión institucional, anticipándose a crisis o problemas, para responder efectivamente a los cambios organizacionales.	2
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad de colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes.	3

XII. COMPETENCIAS ESPECIFICAS DE JEFATURA		
COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN	NIVEL
LIDERAZGO	Facilita la alineación y participación de sus colaboradores para generar compromisos con los resultados, tanto individuales como del área.	2
NEGOCIACIÓN	Se anticipa a los acontecimientos, considerando posibles escenarios, Utiliza variadas estrategias adecuadas al contexto, para llegar a los mejores acuerdos.	2
MANEJO DE CONTINGENCIAS	Anticipa la solución a situaciones de contingencia, prediciendo demandas y gestionando los recursos para brindar una adecuada atención a los usuarios	3

XI. CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO	
Superior directo	Director/a del establecimiento.
Equipo de Trabajo directo	Equipo directivo y de la Subdirección de Gestión de Atención al Usuario.
Clientes internos	Jefaturas del establecimiento. Referentes técnicos de la Dirección de Servicio.
Clientes externos	La población usuaria y representantes de la comunidad. Municipalidades- Agrupaciones de Voluntariados. Consejo Consultivo y de Desarrollo del Hospital San Camilo.

XII. DIMENSIONES DEL CARGO: Refiere a características permanentes del puesto de trabajo que se pueden cuantificar Ejm: número de camas, número de reclamos que ingresan en OIRS, número de traslados etc	
Nº de indicadores que debe reportar.	Metas Colectivas : Ley 19.664 y Ley 18834 Porcentaje de Gestión efectiva para el cumplimiento de la GES en la red ; Meta 100% Porcentaje cumplimiento de programación de consultas profesionales no médicos de establecimientos hospitalarios de alta y mediana complejidad y CRS dependientes; Meta ≥ 95%

	<p>Variación porcentual del número de día promedio de espera para intervenciones quirúrgicas según línea base</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de la programación anual de consulta médica realizada por especialista</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de la programación anual de consultas médicas realizadas en modalidad de Telemedicina</p> <p>Indicadores EAR</p> <p>C.4.2 Porcentaje de Estrategias Implementadas según lo acordado con el Consejo Consultivo de Usuarios</p> <p>C.4.3.4 Porcentaje de cumplimiento del envío de contrareferencia al alta de especialidad médica</p> <p>D.4.1.4 Porcentaje de Satisfacción Usuaría</p> <p>D.4.1.7 Oportunidad y Calidad de la Respuesta a los Reclamos</p> <p>COMPROMISOS DE GESTION</p> <p>COMGES Nº 1: Proceso de Referencia y Contrareferencia en la Red Asistencial</p> <p>COMGES Nº 2: Programación de Profesionales y actividades en la Red</p> <p>COMGES Nº 3: Estandarización de procesos de agendamiento</p> <p>COMGES Nº 4 : Reducción de los tiempos de espera por consultas nuevas de especialidad</p> <p>COMGES Nº 5: Reducción de tiempos de espera por intervenciones quirúrgicas.</p> <p>COMGES Nº 16: Fortalecimiento de la satisfacción usuaria</p> <p>COMGES Nº 17: Fortalecimiento de la Participación Ciudadana</p>								
<p>Nº de solicitudes ciudadanas recepcionadas anualmente</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="621 1693 906 1774">REQUERIMIENTOS CIUDADANOS OIRS</th> <th data-bbox="906 1693 1063 1774">TOTAL 2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="621 1774 906 1854">Consulta a través de requerimiento</td> <td data-bbox="906 1774 1063 1854">25</td> </tr> <tr> <td data-bbox="621 1854 906 1908">Felicitación</td> <td data-bbox="906 1854 1063 1908">197</td> </tr> <tr> <td data-bbox="621 1908 906 1948">Reclamo</td> <td data-bbox="906 1908 1063 1948">401</td> </tr> </tbody> </table>	REQUERIMIENTOS CIUDADANOS OIRS	TOTAL 2020	Consulta a través de requerimiento	25	Felicitación	197	Reclamo	401
REQUERIMIENTOS CIUDADANOS OIRS	TOTAL 2020								
Consulta a través de requerimiento	25								
Felicitación	197								
Reclamo	401								

	Solicitud	264
	Sugerencia	6
	Solicitud de Transparencia	112
	TOTAL GENERAL	1.005
Numero de agrupaciones de la sociedad civil con las que interactúan con el establecimiento.	Consejo Consultivo y de Desarrollo de Hospital San Camilo Voluntariado luz, amor y caridad, "Damas de Lila" Voluntariado Damas de Amarillo Voluntariado Vedruna Voluntariado Caritas Chile Voluntariado Esperanza Voluntariado Damas de Blanco Distintas organizaciones del Intersector	

XIII. RESPONSABILIDADES DE LA JEFATURA

Dotación a cargo:	45 Funcionarios
Supervisión directa	6 Profesionales
Responsabilidad sobre recursos financieros, equipamiento y/o infraestructura.	Por los bienes y materiales de oficina a cargo y por el adecuado uso de los muebles de escritorio y equipo computacional asignado. Por la entrega de beneficios y ayudas sociales a cargo Por el manejo adecuado y óptimo de infraestructura institucional
Responsabilidad sobre imagen institucional	Alta

 DIRECTOR	ELABORADO POR	 SUB-DIRECTOR MEDICO	APROBADO POR	FECHA
	Director Hospital San Camilo de San Felipe Ricardo Salazar	Directora (s) Hospital San Camilo de San Felipe Dra. Pamela Graham B.		Abril 2021