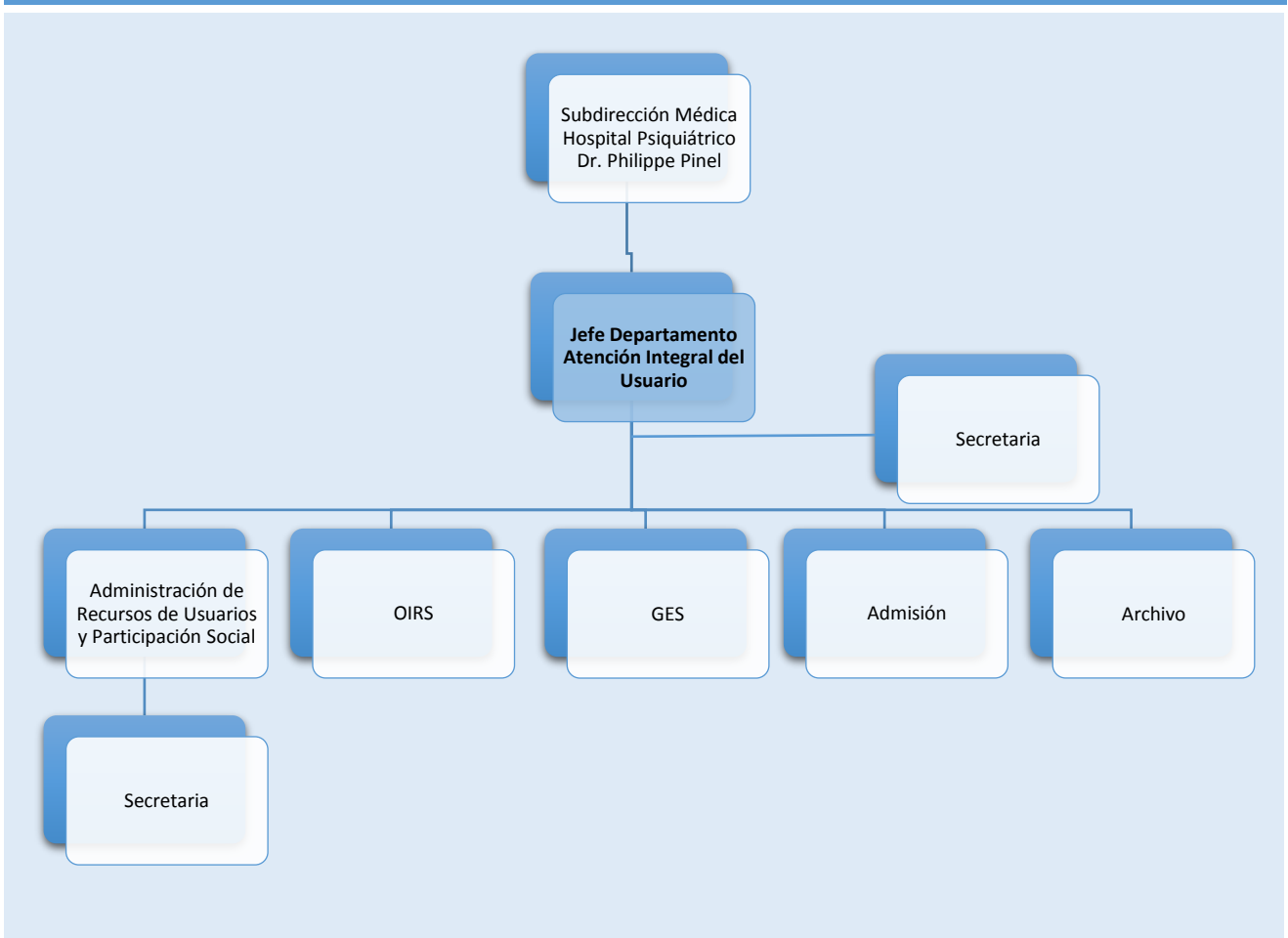


## PERFIL Y DESCRIPCION DE CARGO

### I. IDENTIFICACION DEL CARGO

<b>Nombre del Cargo</b>	Jefe Departamento de Atención Integral del Usuario.
<b>Establecimiento</b>	Hospital Psiquiátrico Dr. Philippe Pinel.
<b>Grado</b>	Contrata, 9° E.U.S.
<b>Remuneración bruta</b>	\$ 2.344.975 -Total Haberes.
<b>Calidad Jurídica/Jornada</b>	Contrata, diurno 44 horas.
<b>Estamento</b>	Profesional Ley N°18.834
<b>Jefatura superior directa</b>	Director Hospital Hospital Psiquiátrico Dr. Philippe Pinel.

### II. ORGANIGRAMA



### III. OBJETIVO DEL CARGO

Contribuir al fortalecimiento de la satisfacción usuaria en el Hospital Psiquiátrico Dr. Philippe Pinel, a través del desarrollo y/o puesta en marcha de políticas, normas y programas de salud del establecimiento, así como responder, eficiente, eficaz y oportunamente a los requerimientos de los Directivos, siendo responsable de manejar y mantener un sistema oportuno y óptimo de agenda

médica y no médica, sistemas estadísticos, Sistema de información para la Gestión de las Garantías Explícitas en Salud (SIGGES), desarrollar la Sección de Orientación Médica en concordancia con los objetivos estratégicos del Servicio de Salud de Aconcagua.

#### IV. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- Supervisar continuamente el cumplimiento de los planes, disposiciones legales y normas técnicas dentro de su ámbito de atribuciones, así como cumplir y hacer cumplir las normas generales y específicas que rigen el funcionamiento del Departamento de Atención al Usuario.
- Garantizar el cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes, gestionando situaciones del usuario y manteniendo comunicación efectiva entre el usuario y la institución.
- Coordinar acciones entre las unidades clínicas y administrativas para la atención de los usuarios según programas y competencias.
- Supervisar continuamente el proceso de satisfacción de los usuarios respecto, a la atención recibida, según unidad clínica y desarrollar planes de mejora para abordar las brechas identificadas.
- Supervisar el trabajo desarrollado por la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de acuerdo a las solicitudes ciudadanas que se presenten.
- Supervisar, entregar directrices y brindar apoyo técnico a la Unidad Administración de Recursos de Usuarios y Participación Social.
- Supervisar el cumplimiento de protocolos de área de gestión de recursos financieros de los usuarios, asociados a fondos de pensión.
- Contribuir a la elaboración, difusión, aplicación y evaluación de criterios de ingreso para acompañantes y visitas, en línea con las políticas ministeriales y legales.
- Asegurar el cumplimiento de los objetivos relacionados con la programación de metas colectivas.
- Monitorear los procesos de admisión para atención cerrada.
- Establecer, supervisar y gestionar los procesos de demanda, que incluyen interconsultas, brechas de atención, listas de espera y atención de pacientes GES.
- Asegurar el cumplimiento de la programación de PPV's-GES y las garantías de oportunidad: acceso, calidad, protección financiera y oportunidad.
- Coordinar y gestionar los procesos de referencia y contra-referencia en los distintos niveles de atención de la red asistencial.
- Coordinar con otros dispositivos de la Red Asistencial u otras instituciones públicas o privadas, cuando se requiera, para mejorar la atención a los usuarios del Hospital Psiquiátrico Dr. Philippe Pinel.
- Coordinar las atenciones médicas y de otros profesionales de la cartera de servicios del establecimiento.
- Dirigir, organizar y supervisar las unidades bajo su jefatura, evaluando procesos y generando planes de mejora.
- Cumplir con indicadores, compromisos de gestión, metas y objetivos de planificación del cargo.
- Proponer proyectos de trabajo a los directivos para optimizar la atención al usuario.
- Mejorar procedimientos para maximizar el control de la recaudación y el proceso de admisión.
- Participar en la programación de horas, para policlínico de funcionarios dentro de la red del Servicio de Salud de Aconcagua.

- Cautelar y verificar el cumplimiento del protocolo de ficha clínica en la institución, además de generar auditorías para su manejo. También se encargará de gestionar y controlar los registros clínicos.
- Gestionar ámbito de registró de calidad según manual del Estándar de Acreditación para Prestadores Institucionales de Atención Psiquiátrica Cerrada de la Súper Intendencia de Salud.
- Participar en el Equipo Gestor y otros comités del establecimiento.
- Desarrollar iniciativas para mejorar la entrega de información a las personas usuarias.
- Elaborar informes estadísticos de gestión mensuales para la toma de decisiones y monitoreo de la producción del establecimiento.
- Desempeñar funciones con equidad y según instrucciones claras, asegurando condiciones de trabajo eficientes para los funcionarios.
- Ejercer control jerárquico sobre el funcionamiento del personal, evaluando la eficiencia, legalidad y oportunidad de las actuaciones, al mismo tiempo que se gestiona el desempeño de los funcionarios y se les brinda retroalimentación basada en juicios fundados.
- Gestionar su equipo con prácticas respetuosas y motivadoras, promoviendo buenas prácticas laborales.
- Desarrollar una gestión transparente y ética, cumpliendo con la legalidad y probidad en la gestión pública.
- Promover e incorporar la gestión participativa y establecer un modelo de atención integral centrado en los usuarios y la comunidad.
- Contribuir al logro de la visión, misión y planificación estratégica de la organización.
- Asegurar y fomentar el uso adecuado de los recursos institucionales disponibles.
- Realizar otras funciones que le asigne su jefatura en el ámbito de sus competencias.

#### V. REQUISITOS OBLIGATORIOS

REQUISITOS	DFL	PLANTA	
Nº9/2017			Título Profesional de una carrera de, a lo menos diez semestres de duración, otorgado por una Universidad Chilena 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 tres años en el sector público o privado; o,
SERVICIO ACONCAGUA	DE	SALUD	

Título Profesional de una carrera de, a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por una Universidad Chilena 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 cuatros años en el sector público o privado.

## REQUISITOS DE INGRESO A LA ADMINISTRACION PUBLICA

Cumplir con los Requisitos de Ingreso a la Administración Pública consignados en el Art. N° 12 de la Ley N°18.834.  
No estar afecto a las inhabilidades e incompatibilidades administrativas señaladas en los artículos 54 y 56 ambos del DFL N°1/19.653 de 2000 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

## VI. REQUISITOS ESPECIFICOS VALORADOS PARA EL CARGO

### FORMACION EDUCACIONAL

Título Profesional de Administración Pública, Contabilidad, Ingeniería en Administración, Ingeniería Comercial, Contador Auditor, Abogado, Enfermero, Kinesiólogo, Psicólogo, Trabajador Social, Terapeuta Ocupacional u otras carreras afines al cargo, entregado por una Universidad Chilena o reconocida en el país de acuerdo con la legislación vigente.

### EXPERIENCIA PROFESIONAL

Experiencia profesional de al menos 3 años en instituciones de salud pública o privada.

Experiencia Profesional de al menos 3 años en cargos de Jefaturas con personal a cargo, en área hospitalaria, gestión de salud pública o privada y gestión del usuario.

### CAPACITACION O FORMACION DE POSTITULO

Capacitación o Formación de Postítulo en las áreas de:

- Gestión Pública
- Gestión de Calidad en Salud
- Trato al Usuario
- Garantías Explícitas en Salud.
- Acreditación en Salud
- Modelo RISS
- Ley de Transparencia
- Liderazgo y/o Resolución de conflictos
- Participación Social
- Otros temas atinente al cargo.

## VII. COMPETENCIAS TECNICAS

### 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 Reglamentos 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.
- Conocimientos 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 N° 20.584 de Derechos y Deberes del Paciente.
- Ley N°21.331 Reconocimiento y Protección de los Derechos de las Personas en la Atención de Salud Mental.

#### VIII. COMPETENCIAS TRANSVERSALES

COMPETENCIA	DESCRIPCION	NIVEL	DESCRIPCION NIVEL DE DESARROLLO
<b>APRENDIZAJE PERMANENTE</b>	Capacidad de identificar, seleccionar y aplicar mejores prácticas, para innovar y resolver problemas. Incluye la búsqueda y utilización de oportunidades de aprendizaje, traduciéndolas en mejoramiento del desempeño individual y en apoyo a otros, en función de los desafíos de su ámbito laboral.	<b>2</b>	Busca oportunidades para aprender y desarrollarse en el trabajo, logrando niveles de desempeño congruentes con su mayor aprendizaje.
<b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>	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.	<b>2</b>	Establece comunicación fluida con otras personas y/o áreas del Servicio, a fin de lograr una efectiva coordinación de acciones.
<b>ORIENTACION A RESULTADOS</b>	Capacidad para administrar los procesos, recursos y personas, utilizando técnicas de planificación, motivación y control, para asegurar el máximo de efectividad en los resultados. Implica también la capacidad para actuar con prontitud y sentido de urgencia para responder a las necesidades de los usuarios.	<b>2</b>	Define y controla objetivos, metas, planes y motiva a su logro en su área de gestión, en función de los objetivos y metas institucionales.

<b>ORIENTACION AL USUARIO</b>	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. Implica además, la capacidad de gestionar operativamente la solución definida.	2	Se anticipa a las necesidades y expectativas de sus usuarios y ofrece soluciones que le agregan valor. Detecta necesidades que están más allá de los requerimientos explícitos de los usuarios.
<b>PROACTIVIDAD Y ADAPTACION AL CAMBIO</b>	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. También incluye la capacidad para aceptar los cambios de la organización con flexibilidad y disposición, a fin de adaptarse oportunamente a los nuevos escenarios	2	Propone ideas para el mejor cumplimiento de objetivos, adaptarse a los cambios y anticipar la solución a problemas emergentes, dentro de su ámbito de trabajo.
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	Capacidad de colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo de trabajo y promover la colaboración y apoyo entre áreas y partícipes de la red.	3	Promueve la colaboración y el apoyo entre los miembros de su equipo y también con otras áreas, contribuyendo al resultado colectivo del Servicio.

#### IX. COMPETENCIAS ESPECIFICAS DE JEFATURA

COMPETENCIA	DESCRIPCION	NIVEL	DESCRIPCION NIVEL DE DESARROLLO
<b>LIDERAZGO</b>	Es la capacidad de conducir a su equipo de trabajo hacia los objetivos definidos para su área, generando participación y compromiso en sus subalternos. Implica alinear, guiar y motivar a su equipo de trabajo para el logro de las prioridades del área, así como las del Servicio.	2	Facilita la alineación y participación de sus colaboradores para generar compromiso con los resultados, tanto individuales como del área.
<b>TRABAJO BAJO PRESIÓN</b>	Es la capacidad de ejecutar requerimientos de trabajo que requieren	2	Se maneja en forma efectiva durante periodos de presión en su trabajo,

	<p>una alta exigencia, en términos de cantidad, frecuencia y cumplimiento de plazos, manteniendo la calidad y el rendimiento esperado, junto con el auto-control emocional.</p>		<p>adecuando las prioridades y los recursos con que cuenta.</p>
<b>NEGOCIACION</b>	<p>Es la capacidad para llegar a acuerdos con otras personas, sean éstas pertenecientes al Servicio o a otras instituciones, generando opciones y soluciones de mutuo beneficio para ambas partes. Lo anterior implica utilizar estrategias de persuasión e influencia para conseguir el mejor resultado que satisfaga a los distintos involucrados, dentro del marco de los lineamientos institucionales.</p>	<b>3</b>	<p>Se anticipa a los acontecimientos, considerando posibles escenarios. Utiliza variadas estrategias adecuadas al contexto, para llegar a los mejores acuerdos.</p>
<b>CAPACIDAD ANALITICA</b>	<p>Es la capacidad de comprender e interpretar una determinada situación y/o problema mediante un proceso de razonamiento lógico y sistemático. Implica identificar correctamente el problema, descomponerlo en sus partes relevantes, establecer relaciones de causa - efecto, comparar alternativas de solución, formular prioridades y llegar a conclusiones que faciliten el proceso de toma de decisiones.</p>	<b>3</b>	<p>Realiza análisis de sistemas complejos con múltiples variables, determinando soluciones adecuadas a los objetivos definidos.</p>

#### X. CARACTERISTICAS DEL ENTORNO

<b>Jefatura directa</b>	Subdirector Médico del Establecimiento.
<b>Equipo de Trabajo directo</b>	Funcionarios Administrativos y profesionales que se desempeñan en los distintos puestos de trabajo correspondientes a Administración de Recursos de Usuarios y Participación Social, OIRS, GES, Admisión y Archivo.
<b>Clientes internos</b>	Jefaturas del Establecimiento. Funcionarios/as del establecimiento.
<b>Clientes externos</b>	La población usuaria y representantes de la comunidad. Centros de Salud Mental.

	<p>Hospitales. Centro de Salud Familiar. Municipalidades. Consejo consultivo y de Desarrollo del Hospital Psiquiátrico Dr. Philippe Pinel, Vinculación con las comunidades. Referentes técnicos de la Dirección de Servicio Salud Aconcagua Instituciones públicas y privadas vinculadas a la atención del usuario</p>
<b>Responsabilidad sobre recursos financieros</b>	<p>Velar por el cuidado y buen uso de bienes materiales y estructurales correspondiente a su gestión. Valorización de programa atención particulares, ISAPRES y/o convenios.</p>

#### XI. DIMENSIONES DEL CARGO:

<b>Metas Colectivas: Ley 19.664 y 18.834</b>	<p>Porcentaje de Gestión efectiva para el cumplimiento de la GES en la red; meta 100%</p> <p>Diariamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte diario de atenciones en servicio de urgencia</li> </ul> <p>Mensualmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar informes de desempeño al 100% de los funcionarios de su dependencia, que han finalizado su reemplazo en la Unidad a su cargo.</li> <li>Informe estadístico de tribunales</li> <li>Reporte Informes de atenciones de urgencia</li> </ul> <p>Trimestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de atenciones servicio de urgencia.</li> </ul> <p>Cuatrimestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar informes de desempeño al 100% de los funcionarios de la Unidad a su cargo, para el período calificadorio anual</li> </ul>
<b>Indicadores de Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>C.4.3.4 Porcentaje de cumplimiento del envío de informes al egreso.</li> <li>D.4.1.4 Porcentaje de Satisfacción Usuaría</li> <li>D.4.1.7 Oportunidad de Calidad de la Respuesta a los Reclamos</li> </ul>
<b>Compromisos de Gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>COMGES N° 7 Fortalecimiento a Salud Mental</li> <li>COMGES N° 9: Proceso de atención de urgencia en la red asistencial</li> <li>COMGES N°16: Plan de Calidad y Seguridad en la Atención</li> <li>COMGES N°18: Participación ciudadana en la red asistencial</li> </ul>



<b>N° de solicitudes ciudadanas recepcionadas anualmente 2023</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes: 73</li> <li>• Felicitaciones: 50</li> <li>• Reclamos: 36</li> </ul>
---	---

**XII. RESPONSABILIDADES DE JEFATURA**

Dotación a cargo.	8 Funcionarios.
Supervisión directa.	6 Administrativos 2 profesionales.
Responsabilidad sobre imagen institucional.	Alta.

ELABORADO POR	REVISADO Y APROBADO POR	FECHA
 <b>Aldo Varas</b> <b>Subdirector Médico</b> <b>Hospital Psiquiátrico Dr. Philippe Pinel</b>	 <b>Oscar Cruz</b> <b>Director</b> <b>Hospital Psiquiátrico Dr. Philippe Pinel</b>	<b>Junio 2024</b>