

## **PROCÉS DE PROMOCIÓ INTERNA PER A LA COBERTURA DE DOS LLOCS DE TREBALL D'ADMINISTRATIU/VA DE GESTIÓ DE PACIENTS DE CONSULTES EXTERNES. Referència: CSM116-21**

<b>Nº LLOCS</b>	<b>% JORNADA</b>	<b>TORN</b>	<b>ÀREA</b>
<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>4 matins + 1 matí/tarda</b>	<b>HOSPITAL DEL MATARÓ</b>
<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>4 matí/tarda + 1 matí</b>	<b>CAE (camí del mig)</b>

### **DESCRIPCIÓ DEL LLOC DE TREBALL**

Depenent de la Direcció de Gestió Pacients, la missió d'aquest lloc de treball es concreta en donar la millor atenció al ciutadà que requereix d'una visita o prova a l'àmbit de Consultes Externes del Consorci Sanitari del Maresme. Les funcions i responsabilitats principals del lloc son:

1. Gestió de les agendes de visites:
  - Programació i reprogramació de visites i proves, incloent la multiprogramació.
  - Revisió i seguiment de les agendes establertes per a la seva òptima ocupació.
  - Registre de l'activitat.
2. Gestió de les comunicacions a pacients:
  - Comunicació telefònica.
  - Comunicació escrita a través del correu postal, electrònic i SMS.
  - Gestió de les comunicacions retornades i cerca d'alternatives.
3. Atenció presencial al ciutadà:
  - Atenció presencial al ciutadà per gestionar les seves consultes.
  - Atenció i gestió de les trucades entrants internes o externes.
4. Altres tasques:
  - Gestió del transport sanitari per a aquells pacients a qui se'ls ha prescrit.
  - Gestió de les derivacions de cites i proves a centres externs.
  - Impressió de les etiquetes dels pacients.
  - Preparació de la documentació administrativa necessària per a l'assistència.
  - Gestió del correu intern.
  - Gestió de les prestacions ortoprotèssiques per aquells pacients a qui se'ls ha prescrit.
  - Classificació i arxiu.

### **BASES DE LA CONVOCATÒRIA**

**Es convoca el procés selectiu mitjançant promoció interna per cobrir dos llocs de treball d'administratiu/va de gestió de pacients de consultes externes, amb les jornades i els torns que s'indiquen al requadre.**

1. **Sol·licitud i documentació a presentar:** Les persones interessades han de remetre una carta amb la seva sol·licitud, argumentant la motivació per desenvolupar aquesta tasca, acompanyant la següent documentació:
  - Fotocòpia del DNI, NIE o Passaport.
  - Fotocòpia de les titulacions requerides.
  - Acreditar mitjançant certificats de serveis prestats l'experiència professional que no pertanyi al CSdM. Aquests s'hauran de presentar sempre en format original emès pels òrgans, les

autoritats o els càrrecs que duen a terme la gestió de recursos humans a la unitat corresponent.

- Currículum Vitae actualitzat, adjuntant la documentació acreditativa del mateix.

**2. Termini i lloc de presentació:** El termini per presentar les sol·licituds i la documentació requerida serà de fins el dia 2 de novembre de 2021 a les 14 hores, indicant la referència CSM116-21. S'ha de fer arribar la documentació de la manera següent:

- En format PDF per correu electrònic a l'adreça [seleccio.personal@c sdm.cat](mailto:seleccio.personal@c sdm.cat)
- A fi de garantir la tramesa de la documentació, aconsellem que reviseu que el vostre proveïdor de correu electrònic no us dona cap avís d'error d'enviament.
- Si la documentació a presentar supera el pes màxim permès, aquesta l'haureu d'enviar mitjançant enllaç tipus google drive, wetransfer...
- Rebreu resposta via email per part de selecció conforme s'ha rebut la vostra sol·licitud

**3. Requisits d'accés a la convocatòria:**

- CFGS en Administració i/o Documentació Sanitària o equivalent.
- En aquest procés podran participar els/les treballadors/es del CSdM amb experiència prèvia mínima d'1 any d'administratiu/va al CSdM, amb contracte de treball de durada indefinida o pendent convocatòria. No podrà accedir-hi el personal extern a l'organització.

**4. Barem de la convocatòria:** Total punts 100. En la resolució d'aquesta convocatòria pública es valoraran els aspectes següents:

ADMINISTRATIU/VA CONSULTES EXTERNES	Puntuació màxima
<b>EXPERIÈNCIA</b>	40
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiència prèvia en el lloc de treball de consultes externes. Es valorarà 2 punts per cada any treballat. <b>Màxim 20 punts.</b></li> <li>• Experiència prèvia en altres llocs de treball vinculats a l'àrea de gestió de pacients. Es valorarà 1 punt per cada any treballat. <b>Màxim 10 punts.</b></li> <li>• Antiguitat acreditada al CSdM. Es valorarà 1 punt per any treballat. <b>Màxim 10 punts.</b></li> </ul>	
<b>FORMACIÓ</b>	30
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditació de competència lingüística en llengua estrangera. <b>Màxim 3 punts.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nivell bàsic (A1-A2). 1punt</li> <li>○ Nivell mig (B1-B2). 2 punts</li> <li>○ Nivell alt (C1-C2). 3 punts</li> </ul> </li> <li>• Formació continua relacionada amb el lloc de treball (entorn ofimàtica, LOPD, gestió administrativa sanitària, gestió de conflictes, terminologia sanitària, sistema sanitari català...). Es valorarà 0,5 punts per cada crèdit de formació (1 crèdit equival a 5 hores de formació). <b>Màxim 27 punts.</b></li> </ul>	
<b>ENTREVISTA.</b> Es valorarà el resultat d'una entrevista realitzada amb el responsable directe, a la que podran accedir aquells candidats que assoleixin un 60% de la valoració curricular, i en el seu defecte els 3 candidats que hagin obtingut la puntuació més alta. es valoraran les següents competències:	30

<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitat resolutiva</li><li>• Escolta i capacitat comunicativa</li><li>• Treball en equip</li><li>• Habilitats organitzatives</li><li>• Comunicació assertiva i resolució de conflictes</li></ul>	
--	--

El Consorci Sanitari del Maresme en compliment de la LISMI reserva places per als candidats amb un grau de discapacitat exigít per la Llei abans esmentada i declarat per l'organisme competent, prioritant-los amb igualtat de condicions en el procés de selecció.

**5. Comitè de Selecció.** Estarà compost per sis membres:

- Directora de Persones, que actua com a presidenta.
- Directora de Gestió de Pacients.
- Coordinadora tècnica de Gestió de pacients.
- Dos membres designats pel Comitè d'Empresa.
- Un/a treballador/a del mateix nivell i àrea funcional, consensuat entre la Direcció de l'empresa i el Comitè de Treballadors.

El Comitè de Selecció treballarà amb l'objectiu d'aconseguir consensuar un/a candidat/a per a la seva contractació. Si no fos possible, es passaria a la votació. En cas d'empat en les votacions, el vot de la presidència serà diriment.

**6. Resolució de la convocatòria.** El candidat que obtingui la major puntuació en l'avaluació dels barems d'aquesta convocatòria haurà d'escollir entre els diferents llocs de treball convocats, el lloc que opti per a la seva adjudicació. I així successivament, per ordre de puntuació, fins a la cobertura total de tots els llocs ofertats en aquesta convocatòria.

El termini màxim per resoldre la convocatòria serà de 6 mesos a comptar des de la data de la publicació de la convocatòria. Podrà declarar-se deserta si cap participant supera els 50 punts.

**7. Revisió de resultats.** Els/les candidats/es no seleccionats podran, en terme de 5 dies hàbils des de la comunicació del resultat de la selecció, demanar una revisió del resultat a la Direcció del centre. La seva resolució serà definitiva.

Amb la formalització i presentació de la sol·licitud els aspirants donen el seu consentiment al tractament de les dades de caràcter personal que són necessàries per prendre part en la convocatòria i per a la resta de la tramitació del procés selectiu, d'acord amb la normativa vigent.