



DESCRIPTOR DE CARGO

1. IDENTIFICACIÓN		
1.a. Nombre del cargo	Administrativo Especializado de Servicio de Urgencia	
1.b. Tipo de personal	Modalidad contractual D.F.L. N°1	
1.c. Categoría	Salud	
1.d. Dependencia administrativa	Servicio de Urgencias HOSCAR	
1.e. Dependencia técnica	Servicio de Urgencias HOSCAR	
1.f. Dependencia operativa	No aplica	
1.g. Número de ocupantes del cargo	0	
2. OBJETIVO		
Brindar información al público respecto a pacientes ingresados y hospitalizados en el Servicio de Urgencias, en forma amable, eficiente, oportuna e integral, de acuerdo a los lineamientos de la jefatura, para agilizar el funcionamiento del Servicio.		
3. PROCESOS		
No aplica		
4. FUNCIONES Y TAREAS		
4.a. Funciones	4.b. Tareas	
Otorgar una adecuada atención a pacientes y familiares que concurran al Servicio de Urgencia	1.	Otorgar una adecuada atención vía online y/o telefónica a los pacientes y sus familiares.
	2.	Realizar reserva de horas en los sistemas computacionales con el fin de ayudar al paciente cuando requiera interconsultas ambulatorias.
	3.	Verificar y actualizar los datos del paciente en el sistema T paci.
	4.	Recabar información y estado de los pacientes al inicio de turno (y todas las veces que sea necesario) acerca de los beneficiarios ingresados en Observación de Urgencia
	5.	Contactar vía telefónica al tutor designado de pacientes hospitalizados en Observación de Urgencia para otorgar información del estado del paciente, de sus traslados y necesidades o requerimientos
	6.	Llamar a diario al tutor designado de los pacientes hospitalizados para dar información
	7.	Recibir llamados telefónicos de familiares que soliciten información respecto a su familiar que se encuentre en el Servicio de Urgencia.
	8.	Entregar información respecto a atenciones pasadas y/o exámenes (laboratorio e imágenes) en el Servicio de Urgencia de pacientes que así lo requieran
Ejecutar trámites administrativos propios del cargo.	1.	Mantener el libro de novedades con los registros al día e informar a jefatura.
	2.	Informar a su jefe directo cualquier novedad de importancia.
	3.	Participar de reuniones administrativas del Servicio de Urgencias.
Cumplir con las responsabilidades y deberes del cargo de personal de apoyo del Servicio de Urgencia	1.	Mantener informado a E.U. supervisora y/o continuidad, novedades, imprevistos o situaciones de importancia detectadas durante la recepción del turno o durante el transcurso del mismo.
	2.	Cumplir con las normas de prevención de IAAS y Protocolos vigentes de la Oficina de Calidad y Seguridad asistencial.
	3.	Dominar y mantenerse actualizada del diagnóstico, tratamiento, exámenes, estado, evolución, requerimientos y situaciones pendientes de pacientes ambulatorios y hospitalizados a su cargo.
	4.	Cumplir normas de plan de evacuación, seguridad y bioseguridad a fin de evitar accidentes laborales.
	5.	Brindar una atención de calidad a los beneficiarios y sus familiares.
	6.	Ingresar la información en forma correcta y eficaz.
Realizar todas aquellas labores encomendadas por el Jefe Directo que se encuentren relacionadas con sus competencias y área de trabajo.		
5. POSICIÓN EN EL ORGANIGRAMA		
5.a. Jefatura directa	Jefe del Servicio de Urgencia	
5.b Supervisión ejercida	No aplica	
5.c. Coordinación	Cargo	Materia
5. c.1. Relación de trabajo	Jefatura directa	Informar novedades y eventualidades y recibir instrucciones
	Enfermero coordinador SU y/o de continuidad	Informar novedades y eventualidades
	Médico jefe de turno	Obtener información respecto a los pacientes que se encuentren hospitalizados, sus diagnósticos e indicaciones para informar a tutor designado respecto a las novedades de su familiar
	Enfermero jefe de turno	Gestión de información y actualización de estados de paciente cuando los familiares le soliciten la información

	Todo personal clínico y administrativo que preste servicios en la Urgencia	Trabajo directo, apoyo y colaboración en tareas diarias.
5. c.2. Reemplazo por	Administrativo del Servicio de Urgencias	
5. c.3. Reemplaza a	Administrativo del Servicio de Urgencias	
6. RESPONSABILIDAD		
6.a. Procesos	No aplica	
6.b. Dinero y documentos valorados	No aplica	
6.c. Información confidencial	Ficha Clínica Exámenes Datos personales de beneficiarios Datos personales y acontecimientos ligados a los pacientes y el hospital.	
6.d. Equipos/herramientas	Escritorio Computador I.P impresora	
6.e. Claves de acceso	Correo HOSCAR ERP People Soft HIS DAU	
6.f. Leyes y reglamentos	Manual de Procedimientos de Servicio de Urgencia Reglamento de orden, higiene y seguridad para los trabajadores del Hospital de Carabineros Ley de los derechos y deberes de los pacientes Normas de probidad, calidad de atención al paciente y todas las reglas o normas de calidad, IAAS u otras emanadas desde la subdirección médica.	
7. REQUISITOS LABORALES		
7.a. Formación educacional certificada	7. a.1. Formación académica obligatoria	Título Técnico de nivel medio en Administración o Secretariado, otorgado por un establecimiento educacional del estado o reconocido por este, de acuerdo con la legislación vigente.
	7. a.2. Estudios complementarios obligatorios	No aplica
	7. a.3. Estudios complementarios deseables (no excluyentes)	Manejo nivel usuario de herramientas de Microsoft Office Curso IAAS (80 Hrs).
7.b. Experiencia obligatoria	2 años de experiencia demostrables en atención de público.	
7.c. Cualidades personales deseadas	Aceptación de normas y jerarquía institucional. Responsabilidad. Adaptación a los cambios y flexibilidad.	
7.d. Competencias Técnicas deseadas	Conocimientos básicos de enfermería y/o primeros auxilios. Tener conocimiento computacional en Word y Excel nivel usuario.	
7.e. Otros requisitos obligatorios	No aplica	
8. DETALLES DE CONTRATACIÓN		
8.a. Grado jerárquico	No aplica	
8.b. Grado de sueldo	No aplica	
8.c. Asignaciones, bonificaciones, gratificaciones y sobresueldos	De acuerdo a lo establecido en resolución.	
8.d. Jornada laboral	44 Hrs. (diurno): 08:00 a 17:30 (lunes a jueves) / 08:00 a 16:30 (viernes).	
8.e. Lugar de desempeño	Servicio de Urgencia Hospital de Carabineros, Av. Simón Bolívar #2.200, Comuna de Ñuñoa, Ciudad de Santiago.	

Validado por:



Funcionario:

Rut:

Firma:
