

OFERTA PER COBRIR UN LLOC DE TREBALL, A TEMPS COMPLET, A L'HOSPITAL DEL MAR

TÈCNIC/A MITJÀ/ANA EN ADMINISTRACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I EXPERIÈNCIA DEL/DE LA PACIENT

1. CONDICIONS DEL LLOC DE TREBALL

- Incorporació immediata al Servei d'Atenció a la Ciutadania i Experiència del/de la Pacient de l'Hospital del Mar, Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona.
- Ubicació: Hospital del Mar. (Passeig Marítim de la Barceloneta, 25, 08003 Barcelona).
- Jornada laboral de 1636 hores anuals, amb un contracte de 6 mesos prorrogables.
- S'ofereix l'oportunitat d'integrar-se en un equip multidisciplinari i dinàmic.
- Entorn de treball col·laboratiu, amb possibilitat de creixement professional.

2. FUNCIONS

- Gestió i supervisió tècnica de queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments, incloent l'anàlisi dels casos, la redacció i validació de respostes, garantint el compliment de la normativa i la qualitat del servei.
- Atenció especialitzada a les persones usuàries, presencialment, telefònicament i per via telemàtica, proporcionant informació, orientació i suport en casos complexos.
- Coordinació tècnica amb els serveis del centre, serveis homòlegs d'altres entitats i organismes externs, així com suport i assessorament al centre en matèria d'atenció a la ciutadania.
- Participació activa en comissions, grups de treball i equips multidisciplinaris de la institució, aportant criteris tècnics i liderant projectes.
- Gestió i avaluació de processos específics com la segona opinió mèdica, els programes d'humanització, els serveis de mediació intercultural i interpretació i traducció i altres propis de la cartera de serveis.
- Elaboració d'estadístiques, indicadors, informes tècnics i documents estratègics per al seguiment i millora del servei.
- Anàlisi, proposta i seguiment d'accions de millora.
- Disseny i avaluació de circuits, protocols i projectes del servei.

3. REQUISITS

- **Generals:**
 - Ser espanyol/a o tenir la nacionalitat d'algun dels estats membres de la Unió Europea, o bé tenir la nacionalitat d'algun dels estats als quals, en virtut de tractats internacionals subscrits per la Unió Europea i ratificats per Espanya, els sigui aplicable la lliure circulació de treballadors/es o bé tenir la residència legal a Espanya.
 - No superar l'edat reglamentària vigent a la data de publicació de la convocatòria per a l'accés a la jubilació total en el Règim General de la Seguretat Social.
 - No haver estat separat/da del servei de l'Administració Pública per cap expedient disciplinari, ni tenir antecedents penals per delictes que inhabilitin per a l'exercici de les funcions públiques. En el cas de nacionals d'altre Estat no haver estat separat/da

- del servei de l'Administració Pública per cap expedient disciplinari, ni tenir antecedents penals per delictes que inhabilitin per a l'exercici de les funcions públiques, en el seu Estat.
- Posseir la capacitat funcional per a l'acompliment de les tasques derivades del lloc de treball.
- **Formació acadèmica:**
 - Títol de llicenciat/ada o graduat/ada en Ciències Socials i Jurídiques, Ciències de la Salut, Humanitats o similars, expedit per una universitat espanyola, o, en el seu defecte, degudament homologat pel Ministeri competent.
- **Experiència professional:**
 - Experiència professional acreditada, mínima de 3 anys, en funcions relacionades amb:
 - Atenció a la ciutadania o atenció a l'usuari/a.
 - Administració.
- **Idiomes:**
 - Domini de la llengua catalana i castellana a nivell C1 (o equivalent).

4. ES VALORARÀ

- **Formació complementària i coneixements generals:**
 - Formació específica en:
 - Sistema sanitari i social públic català.
 - Normativa sanitària, drets i deures de les persones usuàries.
 - Protecció de dades i confidencialitat (RGPD).
 - Sistemes d'informació i eines digitals vinculades al lloc de treball.
 - Domini de Microsoft 365 i eines ofimàtiques.
 - Idiomes.
 - Experiència del pacient.
 - Mediació, resolució de conflictes i comunicació interpersonal.
 - Humanització.
 - Formació de postgrau o màster en:
 - Gestió sanitària.
 - Qualitat assistencial.
 - Mediació
 - Atenció centrada en la persona.
 - Comunicació.
 - Humanització.
- **Experiència i coneixements professionals en:**
 - Gestió de processos administratius i projectes emmarcats en l'àmbit de Serveis d'Atenció a la Ciutadania (SAC) o unitats equivalents.
 - Entorns sanitaris, preferentment hospitalaris.
 - Elaboració d'informes, memòries i indicadors de gestió.
 - Disseny i implantació de procediments i circuits de treball.
 - Anàlisi de dades i propostes de millora contínua de la qualitat.
 - Mediació o gestió de conflictes.
 - Disseny, coordinació o gestió de programes de voluntariat o comunitaris.

5. COMPETÈNCIES

- Competències corporatives: compromís i implicació amb la institució; orientació a les persones; flexibilitat i gestió del canvi/innovació.
- Competències funcionals: actualització professional i qualitat del treball; comunicació inter/intrapersonal; treball multidisciplinari i col·laboratiu i gestió i organització del temps.

6. TERMINI DE PRESENTACIÓ, DOCUMENTACIÓ I CONTACTE

- Termini de presentació: fins a cobertura del lloc de treball.
- Les persones interessades hauran d'omplir el formulari de [sol·licitud d'accés](#) (Envia'ns el teu CV) disponible al web de l'Hospital del Mar dins l'apartat corresponent a aquesta oferta, i adjuntar el seu currículum.
- També hauran d'ajuntar, en el mateix formulari i mitjançant els enllaços restants, l'escanejat dels títols acadèmics i de les acreditacions de l'experiència professional.
- Un cop valorats els CVs i l'experiència professional, les persones aspirants admeses realitzaran una entrevista personal amb la Directora de Comunicació i Atenció a la Ciutadania o persona en qui delegui, i un/a membre de l'equip de Recursos Humans.
- Totes les dades que l'aspirant al·legui en el seu currículum es comprovaran en el moment immediatament anterior a la seva contractació.
- En cas de dubte, podeu contactar amb nosaltres a través de la següent adreça d'e-mail: ofertestreball@hmar.cat.