

ANEXO III

JEFE DE GRUPO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN Y ACCESIBILIDAD Y LA DEMANDA DE LA DIRECCIÓN ASISTENCIAL CENTRO DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA.

1.- Características del puesto convocado:

- A. Denominación: Jefe/a de Grupo de la Unidad de Gestión y Accesibilidad y la Demanda de la Dirección Asistencial Centro de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria.
- B. Adscripción orgánica y funcional: Gerencia Adjunta de Asistencia Sanitaria de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria.
- C. Nivel de complemento de destino: Jefatura de Grupo nivel 19.

2.- Funciones:

- Apoyo a las UAU en el pilotaje y despliegue de los proyectos derivados de las líneas estratégicas de la organización. Notificación de incidencias detectadas en los centros ante la implantación de nuevos proyectos.
- Elaboración de mapa de agendas de los centros de salud, en relación con el pilotaje de desvío de llamadas al CAP. Formación y seguimiento de la normalización de agendas nominales, agendas no demorables y agendas centralizadas visibles por los Sistemas Alternativos de Cita.
- Visitas presenciales a los centros de salud para organización y formación en las necesidades comunicadas desde las UAU.
- Apoyo en la organización interna de la unidad, en colaboración el jefe de la UAU, siguiendo criterios de calidad.
- Seguimiento de incidencias de telefonía comunicadas desde los centros de salud.
- Seguimiento de la accesibilidad a los C.S. a través de los distintos canales.
- Apoyo a los equipos directivos de la DA.
- Apoyo en la implantación y seguimiento del proyecto de la gestión de la demanda desde las UAU.
- Seguimiento de agendas: Gestión, diseño, apoyo en la gestión de agendas nominales y agendas de recursos normalizadas.
- Apoyo en la generación de agendas en los CS/CL ante necesidades puntuales.
- Resolución de dudas a la hora de resolver gestiones administrativas en los Centros de Salud y Consultorios.
- Formación básica en nuevas incorporaciones en las Unidades de Atención al Usuario. (Ej. Refuerzos en dispositivos únicos).
- Formación continuada a los profesionales de todos los aplicativos que se utilizan en la UAU.
- Elaboración y actualización de manuales de usuario de los distintos aplicativos que sirven de guía en la UAU ante la incorporación de nuevos profesionales.

3.- Se valorarán conocimientos en:

- Conocimiento de la estructura de la Dirección General del Proceso Integrado de Salud, así como de la propia del SERMAS y de la Consejería de Sanidad.
- Conocimiento de la herramienta de correo corporativo, con perfil avanzado. Gestión de correo y archivado.
- Conocimiento de los sistemas de información sanitarios utilizados en la Gerencia Asistencial de Atención Primaria (AP Madrid, Cibeles, CESTRACK, Formap, EpSalud...).
- Conocimiento de eREG, portafirmas Electrónico, Certificado Digital.
- Conocimiento sobre la tramitación de solicitudes de información provenientes tanto de Derechos Arco como de los Organismos y Cuerpos del Estado.
- Conocimiento sobre la Intranet de la Consejería y sobre todo de la Intranet de Atención Primaria.
- Conocimiento sobre la configuración de centralita de llamadas en el centro de salud.
- Conocimiento sobre la gestión de cita por sistemas alternativos: conocimiento de configuración y árbol de decisión de la cita por reconocimiento de voz (IVR), conocimientos sobre la cita a través de plataforma web, app. Conocimiento de la cita a través de quiosco.
- Conocimiento de la integración de cita desde Atención Primaria a Hospitales y plataforma SCAE.
- Conocimiento de la citación de pruebas diagnósticas solicitadas desde Atención Primaria: CAP y multicita.
- Conocimiento sobre la gestión de agendas en el centro de salud, gestión telefónica.
- Conocimiento de las funcionalidades de las centralitas de atención a usuarios CAP y CAT-AP.
- Conocimiento de la configuración y funcionalidades de la app Tarjeta Sanitaria
- Conocimiento de la aplicación y funcionalidades de *Mi Carpeta de Salud*
- Convocatoria de reuniones y tramitación resolutoria ante situaciones derivadas del día a día.
- Conocimiento en las intervenciones para la mejora de la accesibilidad planificadas e implantadas en los centros de salud.
- Conocimiento en los protocolos de gestión de la demanda por las Unidades de Atención al Usuario.
- Conocimiento usuario avanzado sobre Office 2013 (word, Excel, Powerpoint).
- Conocimiento general de la aplicación eSOAP y de todos los módulos que la componen (informes, consultas, etc...). Conocimiento de los procedimientos de extracción, transformación y carga de información, necesarios para el correcto funcionamiento de todos los procesos incluidos en la aplicación eSOAP.

4. Perfil requerido para el puesto de trabajo:

1. Capacidad de Liderazgo.
2. Trabajo en equipo.
3. Capacidad de dirección de personas: Asignación y organización de tareas.
4. Capacidad para la coordinación con otras personas de la Organización, en áreas distintas a las del propio grupo eSOAP.
5. Valores de la organización.
6. Experiencia evaluable de los conocimientos expuestos (certificación).
7. Experiencia en puestos de similares características (certificación).
8. Experiencia evaluable en atención al público (certificación).