



## CONVOCATÒRIA PÚBLICA PER A LA SELECCIÓ DE DOS RECEPCIONISTES / TELEFONISTES HOSPITAL MATARÓ. Referència: DA-GPRTHM-2018

### DESCRIPCIÓ DEL LLOC DE TREBALL

Depenent de la Cap de Gestió Pacients, la missió d'aquest lloc de treball es concreta en donar la millor atenció al ciutadà que s'adreça a l'Hospital de Mataró ja sigui de forma presencial o telefònica, així com l'execució de les tasques corresponents que se'n derivin.

Les Funcions i responsabilitats principals del lloc son:

- **Atenció de la Centraleta de l'Hospital**
  - Recepcionar les trucades entrants donant la informació requerida o derivant-la si escau.
  - Realització de trucades a l'exterior a petició del personal intern que ho requereixi amb fins assistencials o de comunicació amb els usuaris
  
- **Atenció presencial**
  - Atenció i informació al ciutadà que acudeix al centre
  - Atenció i informació al personal del centre que ho necessiti.
  - Emissió dels justificants pels usuaris i acompanyants que ho requereixin.
  
- **Suport en la gestió de les comunicacions telefòniques i escrites**
  - Comunicacions telefòniques a pacients
  - Tasques de suport en les comunicacions escrites als usuaris, com l'ensobrat manual o amb la màquina ensobradora
  - Recepció de les comunicacions escrites externes i la corresponent distribució a les bústies de correu intern
  
- **Altres tasques relacionades amb l'activitat de l'Hospital**
  - Gestió del transport sanitari pels usuaris que ho tenen prescrit pel personal assistencial
  - Gestió de l'estoc de cadires de rodes situades al hall de l'Hospital disponible pels usuaris que ho necessitin
  - Comunicació amb el personal de seguretat quan sigui necessari
  - Participar en la revisió de processos del lloc de treball per a la seva millora

### BASES DE LA CONVOCATÒRIA

Es convoca el procés selectiu per cobrir 2 llocs de treball com a recepcionista / Telefonista de l'Hospital de Mataró, amb contracte de treball d'interinitat fins la convocatòria pública del procés de selecció per la cobertura de vacant d'acord amb la normativa pressupostària i a temps parcial del 26% de la jornada, 1 en torn de matí i 1 en torn de tarda.

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 la titulació requerida.



- Els certificats de serveis prestats 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 fins el dia 18 de juny de 2018 fins a les 14 hores, indicant referència **DA-GPRTHM-2018**. El lloc de presentació serà al Departament de Persones del Consorci Sanitari del Maresme, (Hospital de Mataró, Carretera de Cirera nº 230, 08304 Mataró, planta -2.) a l'atenció Sra. Paqui Cano També es pot fer arribar per correu electrònic a l'adreça [selecció.personal@c sdm.cat](mailto:selecció.personal@c sdm.cat).

**3. Requisits bàsics d'accés:**

- Tècnic Grau Mig Administració o equivalent.
- Coneixements de català i castellà orals i escrits

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

• **Experiència. Fins a un màxim de 40 punts:**

- Experiència prèvia en atenció a l'usuari en l'àmbit hospitalari amb les funcions del lloc descrites. Es valorarà 3 punts per any treballat fins a un màxim de 10 punts. Experiència prèvia com a recepcionista/telefonista. Es valorarà 2 punts per any treballat fins a un màxim de 15 punts.
- Antiguitat acreditada al CSdM, es valorarà 1 punt per any treballat fins a un màxim de 15 punts.

• **Formació. Fins a un màxim de 30 punts:**

- Formació continua relacionades amb el lloc de treball, màxim 25 punts. Es valorarà 0,5 punts per cada crèdit de formació (1 crèdit equival a 5 hores de formació).
- Formació en idiomes estrangers (Anglès, Àrab, Francès, Alemany) . Es valorarà segons el nivell acreditat de coneixement, 1 punt nivell bàsic, 3 punts nivell avançat i 5 punts domini.

• **Entrevista. Fins a un màxim de 30 punts:**

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:

- Capacitat resolutiva
- Escolta i capacitat comunicativa
- Treball en equip
- Habilitats organitzatives
- Comunicació assertiva i resolució de conflictes



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

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

- Directora de Persones i Comunicació, que actua com a presidenta.
- Director Assistencial.
- Cap de Gestió 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 termini màxim per resoldre la convocatòria serà de 3 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 publicació del resultat de la selecció, demanar una revisió del resultat a la Direcció del centre. La seva resolució serà definitiva.

**8. Incorporació.** La incorporació definitiva del candidat/a seleccionat/da estarà condicionada a:

- La realització d'un reconeixement mèdic.
- La possible verificació de les dades aportades pel candidat/a per a la selecció.

**9. Contractació.** Contracte de treball a temps parcial de durada determinada fins la convocatòria pública del procés de selecció per la cobertura de vacant d'acord amb la normativa pressupostària, amb el període de prova corresponent, amb la categoria Professional d'Administratiu (PAS-TFPT Nivell-I), amb les condicions laborals determinades en el I Conveni Col·lectiu de treball dels hospitals d'aguts, centres d'atenció primària, centres sociosanitaris i centres de salut mental, concertats amb el Servei Català de la Salut.

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.