

## LEVANTAMIENTO DE PERFIL

### 1. NOMBRE DEL CARGO:

Administrativo call center	<b>Número de Ocupantes</b>
	05

### 2. UBICACIÓN Y RELACIONES DEL CARGO:

<b>Lugar de trabajo</b>	CREA ( pasaje las cruces 3832, conchalí
<b>Jefatura Directa</b>	Coordinador Call center
<b>Personal a cargo</b>	Sin personal a cargo

### 3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

#### 3.1 Objetivo del cargo: (Para qué se está contratando)

#### Descripción del Cargo:

El trabajador de call center en salud será responsable de atender las solicitudes de los usuarios relacionadas con la asignación de horas médicas, orientación sobre prestaciones de salud, y consultas generales de los centros de salud de la comuna. Actuará como el primer punto de contacto, brindando una atención eficaz y orientada a resolver las necesidades de los pacientes de manera ágil y amable.

#### Responsabilidades:

- Gestionar llamadas entrantes y salientes de usuarios que soliciten información o atención médica.
- Agendar, modificar o cancelar horas médicas según las solicitudes de los usuarios y la disponibilidad de los profesionales de salud.
- Brindar orientación sobre servicios de salud disponibles, protocolos de atención, y derivaciones a especialistas.
- Registrar y actualizar la información de los usuarios en el sistema de gestión de salud.
- Canalizar consultas y problemas a los departamentos correspondientes cuando sea necesario.
- Mantener un trato cordial y respetuoso con los pacientes, respetando su privacidad y siguiendo la normativa de confidencialidad.

#### Requisitos:

- **Formación académica:** Enseñanza media completa, con preferencia por estudios técnicos o cursos relacionados con atención al cliente o gestión administrativa en salud.
- **Experiencia:** Mínimo 1 año de experiencia en atención telefónica o call center. Idealmente, con experiencia en el ámbito de la salud.
- **Habilidades interpersonales:**
  - Capacidad para trabajar bajo presión y manejar múltiples tareas a la vez.
  - Excelentes habilidades de comunicación oral y escrita.
  - Alta orientación al servicio y empatía para tratar con pacientes.
- **Conocimientos técnicos:**
  - Manejo de sistemas de gestión de salud (idealmente plataformas usadas en centros de atención primaria).

- Buen dominio de herramientas informáticas (Word, Excel, correo electrónico).
- **Competencias claves:**
  - Proactividad y capacidad para resolver problemas.
  - Escucha activa y habilidades para la gestión de conflictos.
  - Organización y manejo eficiente del tiempo.

### 3.2 Funciones principales:

1. ● **Gestión de Citas Médicas:**
  - **Agendar, modificar y cancelar citas médicas** para consultas generales, especialidades y exámenes.
  - Confirmar citas médicas previamente agendadas, enviando recordatorios a los pacientes para evitar inasistencias.
- **Atención Telefónica y Orientación:**
  - **Responder a consultas telefónicas** de usuarios respecto a servicios de salud, horarios de atención, requisitos para exámenes, y otros trámites administrativos.
  - Brindar orientación sobre **programas de salud** disponibles (programa de inmunización, control de enfermedades crónicas, salud sexual y reproductiva, etc.).
  - Proporcionar información sobre **procesos de atención en urgencias** y derivar llamadas en casos de emergencias.
- **Registro y Actualización de Información:**
  - **Registrar y actualizar los datos personales y clínicos** de los pacientes en el sistema de gestión de salud.
  - Mantener actualizados los historiales de consultas de los pacientes para una atención adecuada.
- **Canalización de Consultas a Otras Áreas:**
  - Identificar las consultas o problemas que no se pueden resolver de manera directa y canalizarlas al área o profesional correspondiente (médico, administrativo, coordinación de salud).
  - Coordinar con otros departamentos la resolución de problemas complejos, como fallos en el sistema o problemas con exámenes.
- **Resolución de Problemas:**
  - **Resolver problemas comunes** de los usuarios, como la falta de disponibilidad de citas o errores en la información.
  - Manejar reclamos y quejas con un enfoque conciliador, derivando casos críticos a los supervisores cuando sea necesario

• **Asistencia en Campañas de Salud:**

- Colaborar con la difusión y promoción de **campañas de salud pública**, como vacunación, prevención de enfermedades o jornadas de atención médica preventiva.

**4. REQUISITOS CONTRATABLES (necesarios al momento de la contratación):**

**4.1 REQUISITOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL:**

4º medio aprobado

**4.2. CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS O TÉCNICOS:**

Manejo de planilla Excel y Word nivel basico

Manejo de internet, nivel usuario.

**4.3. EXPERIENCIA LABORAL: (Años y funciones)**

Experiencia 1 año. No excluyente.

**4.4. HABILIDADES: (Necesarias para lograr sus objetivos, considere aspectos del cargo y de la organización)**

Empatía  
Amabilidad  
Entusiasmo.  
Interés.  
Compañerismo  
Multifuncionalidad  
Proactividad e iniciativa  
Responsabilidad  
Asertividad  
Puntualidad  
Respeto  
Colaboración  
Serenidad  
Templanza  
Tolerancia a la frustración

**5. REQUISITOS CAPACITABLES (se pueden adquirir durante el ejercicio del cargo):**

**5.1. CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS O TÉCNICOS**

**5.2. HABILIDADES/CONDUCTAS:**

---

Entusiasmo.  
Interés.  
Compañerismo  
Multifuncionalidad  
Asertividad  
Serenidad  
Templanza  
Actividades administrativas, etc.

<b>Nombre</b>	<b>Firma solicitante</b>