

PERFIL DE CARGO PROFESIONAL ENCARGADO/A UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE.

1.- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO.			
NOMBRE DEL CARGO	DEPENDENCIA	UNIDAD DE TRABAJO	ESTAMENTO/ GRADO
Profesional Encargado/a Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente	Director Hospital San Juan de Dios de Los Andes	Calidad y Seguridad del Paciente/ Hospital San Juan de Dios de Los Andes	Profesional/8° E.U.S.

2.- OBJETIVO O PROPÓSITO DEL CARGO.

Profesional responsable de implementar, mantener y mejorar el Sistema de la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente. Donde debe velar, para que los funcionarios/as conozcan y estén conscientes de la importancia de la Calidad y la Seguridad, asegurándose que la política y los objetivos sean conocidos. Ordenar los aspectos administrativos y de control al interior del Establecimiento, de acuerdo a las normas vigentes establecidas.

3.- PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO.

- Planificar, organizar, implementar, coordinar y gestionar políticas y acciones relacionadas con la Gestión de Calidad en materia de seguridad en la atención de pacientes.
- Planificar, organizar, implementar, coordinar y gestionar políticas y procedimientos para la planificación de la Calidad en los procesos relacionados con la atención de Salud.
- Planificar, organizar, implementar, coordinar y gestionar políticas, procedimientos y estudios orientados al mejoramiento continuo de la Calidad y Seguridad del paciente.
- Supervisar el mantenimiento de los estándares de Acreditación.
- Cumplir y hacer cumplir las cláusulas establecidas en el Reglamento interno de orden higiene y seguridad.
- Promover la calidad y seguridad de atención en sus diversos ámbitos en los servicios y unidades del establecimiento.
- Supervisar el mantenimiento de los estándares de Acreditación.
- Actualizar en forma continua sus conocimientos en temas de calidad y seguridad.
- Difundir en las diversas unidades y servicios del establecimiento la política de calidad del establecimiento.
- Aplicar y difundir la Normativa Ministerial en materia de Calidad y Seguridad en la atención del paciente.
- Colaborar en el desarrollo y cumplimiento del programa de Calidad y seguridad de la Institución.
- Coordinar las acciones de Calidad y Seguridad en la Atención de Salud.
- Proponer y realizar acciones para el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Promover en el Hospital San Juan de Dios de Los Andes, una cultura de Calidad y Seguridad Asistencial.
- Asesorar al equipo directivo del Hospital en temas de Seguridad y Calidad de Atención de los pacientes.
- Revisar y actualizar en conjunto con el Equipo Directivo el programa de Calidad de la Institución.

- Capacitar de manera continua a los funcionarios del hospital independiente a su modalidad contractual, en los diversos servicios y unidades respecto a temas de calidad y seguridad de atención de los pacientes.
- Asesorar continuamente a Jefaturas y Encargados de Calidad de servicios y unidades, en relación a las acciones de mantención de los estándares de acreditación, así como en situaciones en que ocurran eventos adversos.
- Coordinar y realizar reuniones con jefaturas, funcionarios de servicios y unidades del hospital, para promover el modelo de Calidad y mejora continua.
- Asesorar y colaborar en la elaboración de protocolos institucionales, que otorguen lineamientos relacionados con la seguridad asistencial.
- Mantener una constante disposición para asesorar y guiar situaciones relacionadas con seguridad y calidad de atención.
- Mantener trato amable y dispuesto para interactuar los diversos servicios y unidades del hospital, así como con los funcionarios, voluntariado, funcionarios de empresas externas, alumnos, instituciones de educación, entre otros.
- Resolver situaciones relacionadas con la gestión de calidad y seguridad.
- Mostrar conducta oportuna para mantener la mejora continua de la calidad.
- Monitorear y analizar casos de eventos adversos y centinelas, de acuerdo con los protocolos institucionales.
- Monitorear el cumplimiento de los indicadores de calidad por parte de los servicios y unidades clínicas.
- Monitorear el cumplimiento en la Gestión de Calidad, utilizando herramientas de gestión.
- Realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento a las normas de seguridad.
- Revisar registros clínicos que permitan extraer información para evaluar el cumplimiento de situaciones relacionadas con calidad y seguridad del paciente.
- Mantener registro al día de registros de eventos adversos.
- Colaborar en la supervisión de los cumplimientos de estándares de calidad, así como de las normas de seguridad.
- Envío y difusión oportuna de temas relacionados con calidad y seguridad a diversos servicios y unidades del hospital.
- Entregar oportunamente toda la información requerida, de Calidad y seguridad asistencial solicitada desde SSA, Superintendencia de Salud, SEREMI y MINSAL, según corresponda.

4.- REQUISITOS GENERALES DE INGRESO A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

4.1.1 Cumplir con los Requisitos exigidos para ingresar a la Administración Pública señalados en el artículo 12 y 13 de la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo:

- Ser ciudadano(a).
- Haber cumplido con la Ley de reclutamiento y movilización, cuando fuere procedente;
- Tener salud compatible con el desempeño del cargo;
- No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente, o por medida disciplinaria;

- No estar inhabilitado para el ejercicio de funciones o cargo públicos, ni hallarse condenado por crimen o simple delito.

4.1.2 No estar afecto a las inhabilidades e incompatibilidades administrativas establecidas en los artículos 54 de la Ley N° 18.575 que se señalan a continuación:

- Tener vigente o suscribir, por sí o por terceros, contratos o cauciones ascendentes a doscientas unidades tributarias mensuales o más con el Hospital San Juan de Dios de Los Andes o el Servicio de Salud Aconcagua.
- Tener litigios pendientes con el Hospital San Juan de Dios de Los Andes o el Servicio de Salud Aconcagua, a menos que se refieran al ejercicio de derechos propios, de su cónyuge, hijos o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive.
- Tener calidad de cónyuge, hijo o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive respecto de las autoridades y de los funcionarios directivos del Establecimiento.
- Encontrarse condenado por crimen o simple delito.

5.- REQUISITOS OBLIGATORIOS DFL PLANTA N° 9/2017.

Alternativamente.

- i) Título Profesional de una carrera de, a lo menos, diez semestres de duración, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por este o aquellos validados en Chile de acuerdo con la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a tres años, en el sector público o privado; o,
- ii) Título Profesional de una carrera de, a lo menos, ocho semestres de duración, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por este o aquellos validados en Chile de acuerdo con la legislación vigente y acreditar una experiencia profesional no inferior a cuatro años, en el sector público o privado.

6.- REQUISITOS ESPECÍFICOS VALORADOS PARA EL CARGO.

- Título Profesional del Área de la Salud.
- Experiencia en Área Clínica, en Servicios o Unidades de Establecimientos de Atención Cerrada, públicos o privados, de al menos 3 años.
- Experiencia Profesional en Establecimientos de Salud públicos o privados, de al menos 2 años en cargos relacionados con Gestión de Calidad en Salud; Encargado/a de Procesos de Acreditación o Reacreditación en Salud en Prestadores Institucionales de Atención Cerrada o como Encargado/a o Jefe de Unidades de Calidad.
- Deseable experiencia, de al menos 6 meses, como Evaluador de Sistemas de Acreditación en una Entidad Acreditadora.
- Capacitación o Formación de Postítulo:

- Curso de Evaluadores para acreditación de Prestadores Institucionales, realizada en alguna Universidad Chilena o instituciones privadas constituidas como Entidades Acreditadoras, o atingentes al cargo.
- Deseable Diplomado o Magister en Calidad en Salud, Gestión en Salud o Gestión de Calidad en Salud, impartido por alguna Universidad Chilena, o atingentes al cargo.

7.- COMPETENCIAS TÉCNICAS.

- Conocimiento de Estatuto Administrativo.
- Microsoft Office Nivel Avanzado.
- Conocimientos a nivel Administrativo y Clínicos de una organización del área de la Salud.

8.- COMPETENCIAS TRANSVERSALES.

Nombre Competencia	Nivel de Dominio Requerido		
	1	2	3
Aprendizaje Permanente: Capacidad de identificar, seleccionar y aplicar mejores prácticas, para innovar y resolver problemas. Incluye la búsqueda y utilización de oportunidades de aprendizaje, traduciéndolas en mejoramiento del desempeño individual y en apoyo a otros, en función de los desafíos de su ámbito laboral.	Adopta nuevas formas de hacer el trabajo, manteniéndose actualizado en los conocimientos y destrezas que lo sustentan.	Busca oportunidades para aprender y desarrollarse en el trabajo, logrando niveles de desempeño congruentes con su mayor aprendizaje.	Amplía su competencia más allá de lo exigido por su función actual y comparte los conocimientos y destrezas adquiridas, de acuerdo a las necesidades actuales y futuras de su área de trabajo.
Comunicación Efectiva: Capacidad de escuchar y expresarse de manera clara y directa. Implica la disposición a ponerse en el lugar del otro, la habilidad para transmitir ideas y estados de ánimo y la habilidad de coordinar acciones de manera asertiva y empática.	Se expresa adecuadamente, transmitiendo y recibiendo los mensajes de manera efectiva.	Se expresa en forma asertiva, escucha empáticamente, logrando una comunicación integral de ideas y emociones.	Establece comunicación fluida con otras personas y/o áreas del Servicio, a fin de lograr una efectiva coordinación de acciones
Orientación a Resultados de Excelencia: Capacidad para administrar los procesos, recursos y	Emplea esfuerzos y recursos para el logro de resultados	Planifica su gestión individual, dirigiendo su acción al logro de	Define y controla objetivos, metas, planes y motiva a su

personas, utilizando técnicas de planificación, motivación y control, para asegurar el máximo de efectividad en los resultados. Implica también la capacidad para actuar con prontitud y sentido de urgencia para responder a las necesidades de los usuarios.	comprometidos, así como para la acción oportuna ante los requerimientos de los usuarios.	los indicadores de resultados, con enfoque en la satisfacción de los usuarios.	logro en su área de gestión, en función de los objetivos y metas institucionales.
	1	2	3
Orientación al Usuario: Capacidad de identificar a sus usuarios y de conocer, entender y resolver sus necesidades en forma efectiva y empática; tanto al usuario final como al usuario intermedio de la cadena de servicio. Implica además, la capacidad de gestionar operativamente la solución definida.	Responde a los requerimientos de los usuarios con amabilidad y cortesía, derivando las consultas que no están en su ámbito de responsabilidad.	Detecta las necesidades de los usuarios y se muestra disponible para atender con la calidad y oportunidad requerida. Asume responsabilidad personal para solucionar los requerimientos y/o problemas presentados.	Se anticipa a las necesidades y expectativas de sus usuarios y ofrece soluciones que le agregan valor. Detecta necesidades que están más allá de los requerimientos explícitos de los usuarios
	1	2	3
Proactividad y Adaptación al Cambio: Capacidad de trabajar de manera automotivada, con baja supervisión y orientado a la misión institucional, anticipándose a crisis o problemas, para responder efectivamente a los cambios organizacionales. También incluye la capacidad para aceptar los cambios de la organización con flexibilidad y disposición, a fin de adaptarse oportunamente a los nuevos escenarios	Realiza su trabajo para cumplir con sus tareas y nuevos requerimientos, dentro del marco de su función	Propone ideas para el mejor cumplimiento de objetivos, adaptarse a los cambios y anticipar la solución a problemas emergentes, dentro de su ámbito de trabajo	Genera iniciativas para facilitar el logro de objetivos institucionales y la implantación de los cambios, involucrando a otras áreas relacionadas con procesos comunes.
	1	2	3
Trabajo en Equipo: Capacidad de colaborar con otros, compartiendo conocimientos, esfuerzos y recursos en pos de objetivos comunes. Implica alinear los propios esfuerzos y actividades con los objetivos del equipo de trabajo y promover la colaboración y apoyo entre áreas y partícipes de la red.	Participa y coopera en su equipo de trabajo, de acuerdo a lo que le es solicitado.	Se alinea y compromete con las necesidades de su equipo de trabajo y apoya a sus compañeros para la consecución de los objetivos comunes.	Promueve la colaboración y el apoyo entre los miembros de su equipo y también con otras áreas, contribuyendo al resultado colectivo del Servicio.

9.- CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO:

9.1.- Supervisor directo: Director.

9.2.- Equipo de trabajo: Equipo Directivo.

9.3.- Usuarios internos: Director, Subdirector Médico, Subdirector (a) de Gestión del Cuidado de Enfermería, Subdirector de Matronería, Subdirector de Administración y Finanzas, Subdirector de Gestión de las Personas, Jefe de Abastecimiento, Jefe de Mantenimiento, Jefe de Control de Gestión e Información, Jefaturas y Supervisoras/es, Encargados/as, Profesionales del Área Clínica y No Clínica, Funcionarios/as, Dirigentes Gremiales.

9.4.- Usuarios externos: Otras Instituciones de Salud.

9.5.- Condiciones físicas: Oficina compartida, cuenta con escritorio y computador.

SERVICIO SALUD ACONCAGUA
SUBDIRECCIÓN
MÉDICA

ELABORADO POR:

ALDO MADARIAGA ALBORNOZ
Subdirector Médico

SERVICIO SALUD ACONCAGUA
DIRECCIÓN

APROBADO POR:

ARTURO RAMÍREZ ROJAS
Director (S)