

La Corporació de Salut del Maresme i la Selva, **com a Xarxa Integrada de Serveis dependent del Servei Català de la Salut (CatSalut)** que gestiona els Hospitals Comarcals de Calella i Blanes, tres hospitals sociosanitaris, **quatre** centres de rehabilitació i diversos centres d'atenció primària **amb els respectius dispensaris**, selecciona:

Professional per la Unitat Atenció a la Ciutadania

Lloc de treball

Dependent de la persona responsable de la Unitat, realitzarà els processos de la Unitat d'Atenció al Ciutadà per garantir l'atenció i la gestió integral de les demandes de la ciutadania relacionades amb els centres de la CSMS (Atenció Hospitalària, Primària, Intermèdia i Rehabilitació). Donarà una resposta ordenada, d'acord amb les directrius establertes i alineada amb els criteris de qualitat del servei, que garanteixi l'aplicació correcta de la normativa vigent i el compliment dels objectius establerts, amb eficiència i satisfacció de la ciutadania.

Les seves principals funcions seran:

- Atendre de forma directa a la ciutadania de manera presencial, telefònica i a través dels canals web
- Gestionar la demanda, incloent la recepció, tramitació, seguiment i resolució dels casos.
- Facilitar la informació i l'assessorament sol·licitats pels usuaris sobre: la Carta de drets i deures, la cartera de serveis, la Guia de serveis dels centres, etc.
- Proporcionar la informació i, si cal, la documentació necessària pel que fa als procediments que puguin ser gestionats des de la Unitat com ara voluntats anticipades, accessos a la informació clínica, suggeriments, agraïments, queixes i reclamacions, segona opinió mèdica, etc.
- Gestionar els agraïments, suggeriments i altres comunicacions rebudes.
- Elaborar la informació necessària i analitzar amb el/la responsable de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania, les reclamacions i els suggeriments de les persones usuàries, per tal que la Unitat pugui actuar proactivament en la prevenció de conflictes i en la millora de la satisfacció de la ciutadania.
- Gestió de la documentació pròpia de la Unitat. Redactar els documents administratius de la Unitat, així com registrar i arxivar la documentació generada, i el registre i actualització de l'activitat realitzada.
- Assistència i participació en reunions del Servei i de l'Organització
- Qualsevol altra funció anàloga a les anteriorment exposades o qualsevol de les pròpies de la seva categoria professional que el o la cap li assigni

Es requereix

- FPII/Cicle Formatiu Grau Superior o titulació superior de branques administratives, sanitàries o socials.
- Nivell C1 de Català.
- Mobilitat geogràfica entre Calella i Blanes
- Superar una prova oral d'atenció al ciutadà

Es valora

- Formació i experiència específica en atenció al públic en entorns sanitaris.
- Formació en gestió de conflictes.
- Experiència a altres unitats d'atenció a la ciutadania.
- Experiència/Capacitat en redacció de documentació.
- Capacitat per treballar en equip i col·laborar de forma multidisciplinària.
- Comunicació eficaç amb professionals i ciutadania
- Orientació a la ciutadania.
- Empatia.
- Assertivitat.
- Orientació a la qualitat i a la millora contínua.
- Eficiència i Resolució. Capacitat de gestionar-se eficaçment el temps i capacitat de resposta àgil davant d'incidències.

La Corporació de Salut del Maresme i la Selva, **com a Xarxa Integrada de Serveis dependent del Servei Català de la Salut (CatSalut)** que gestiona els Hospitals Comarcals de Calella i Blanes, tres hospitals sociosanitaris, **quatre** centres de rehabilitació i diversos centres d'atenció primària **amb els respectius dispensaris**, selecciona:

S'ofereix

- Contracte laboral temporal de llarga duració (plaça pendent a convocar) a Jornada Complerta
- Condicions laborals en base al III 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.
- Incorporació immediata.

En el cas d'estar interessat/da és necessari enviar un currículum vitae actualitzat amb la referència **UAC26 abans del 12 de Març de 2026** a: rrhd@salutms.cat

Per qualsevol dubte: 937 690 201 ext. 2179 – 2115 (Desenvolupament de Recursos Humans) o 691435639