

# RECEPCIONISTAS EN ESTABLECIMIENTOS DISTINTOS DE OFICINAS, EN GENERAL A) CENTROS MÉDICOS

## 1. MISIÓN Y FUNCIONES

 **MISIÓN** Los recepcionistas en centros médicos saludan a los clientes y pacientes cuando llegan al centro médico, los registran, recogen notas y hacen que las citas funcionen bajo la supervisión y dirección del gerente de la institución de atención médica. Prestan asistencia al jefe de unidad y a otros empleados en la realización y apoyo a funciones de comunicación, documentación y organización de citas.

### FUNCIONES

Recibir a visitantes, invitados o pacientes.	Dirigir a los clientes a la ubicación o persona adecuada.
Hacer citas para clientes.	Suministrar folletos informativos y/o formularios.
Confirmar citas y transmitir los mensajes al personal médico y a los pacientes.	
Atender solicitudes telefónicas de información o citas.	

## 2. COMPETENCIAS

### COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS TÉCNICO PROFESIONALES

#### CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

##### TRANSECTORIAL

Ajustarse a la legislación que regula la asistencia sanitaria  
Aplicar competencias matemáticas  
Comunicarse de forma efectiva en el sistema sanitario  
Comunicarse por teléfono  
Garantizar la gestión adecuada de las citas médicas  
Gestionar la información sobre los usuarios de la asistencia sanitaria  
Mecanografiar en dispositivos electrónicos  
Respetar las directrices de la organización  
Seguir las directrices clínicas  
Trabajar en entornos multiculturales en la atención sanitaria  
Comunicarse en lenguas extranjeras con los prestadores de servicios sanitarios

Cumplir con las normas de calidad relativas a la práctica de la asistencia sanitaria  
Tramitar solicitudes de reembolso del seguro médico

##### ESPECÍFICAS DEL SECTOR

Contestar a las preguntas de los pacientes  
Contribuir a la continuidad de la asistencia sanitaria  
Localizar los historiales médicos del paciente  
Mantener la confidencialidad de los usuarios de la asistencia sanitaria  
Recopilar datos generales sobre los usuarios de la asistencia sanitaria  
Trabajar en equipos sanitarios multidisciplinarios  
Utilizar un sistema electrónico de gestión de registros sanitarios

#### CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

##### ESPECÍFICAS DEL SECTOR

Atender a los pacientes con necesidades especiales

#### CONOCIMIENTOS ESENCIALES

Gestión de historias clínicas	Sistema de salud
Informática médica	Tareas administrativas en entornos médicos
Legislación sobre asistencia sanitaria	Terminología médica
Servicio al cliente	

#### CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

Documentación profesional relacionada con la atención sanitaria	Estudio de la medicina
	Gestión de personal de atención sanitaria

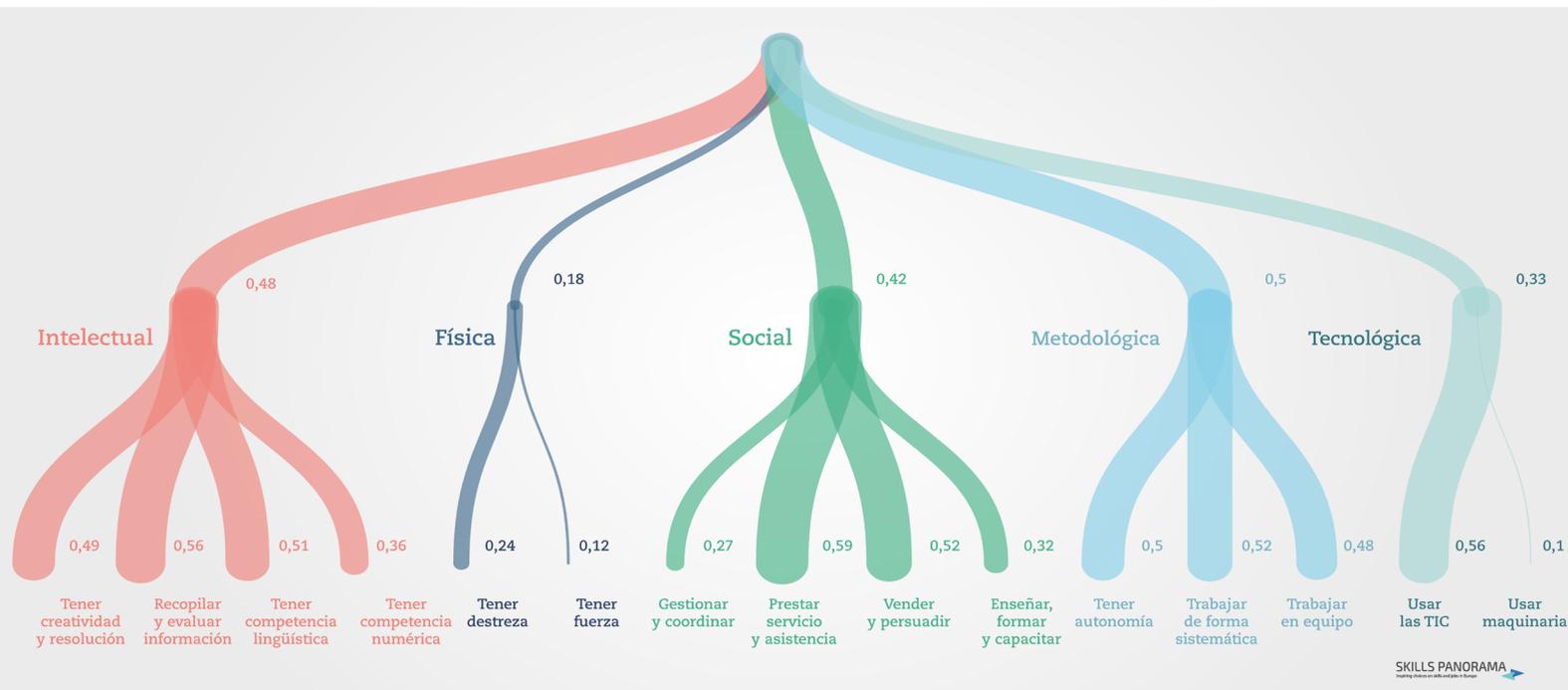
Los términos de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres

## COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Eurofound indica en una escala de 0-1 la importancia de las competencias transversales para el grupo ocupacional “empleados de atención al cliente”.

Destacan las competencias de tipo **sociales y metodológicas, intelectuales y tecnológicas**.

Las competencias más importantes son: **prestar servicio y asistencia, recopilar y evaluar información, usar las TIC, vender y persuadir, trabajar de forma sistemática y tener competencias lingüísticas**.



SKILLS PANORAMA

## COMPETENCIAS CLAVE

### DESTACA

Demanda de **profesionales con competencias comunicativas**, que tengan vocación de **servicio al cliente**, con competencias técnicas en administración, gestión, organización, control y seguimiento. Específicamente estos profesionales deben tener las competencias para la citación de pacientes, la modificación de citas o anulaciones, así como optimización de agendas de los médicos. Estos profesionales deben conocer los procedimientos de derivación de pacientes para ofrecer una correcta orientación al usuario.

Es fundamental que sean profesionales con **habilidades sociales** y que tengan un **buen trato y comunicación con las personas** usuarias de los servicios sanitarios tanto de manera **presencial** como **telefónica y online** (gestión del email).

Es importante tener un conocimiento de las redes sociales para el mantenimiento de base de datos para clientes, la gestión del correo electrónico, de la web y de las redes sociales.

### EN ESPAÑA

#### TECNOLOGÍA

Destacan los conocimientos sobre **programas específicos y las bases de datos** utilizadas bien por el servicio regional de salud o por las empresas privadas para las que preste servicio, así como el **dominio de la comunicación tanto telefónica** como a través del **email o de aplicaciones de mensajería**.

Se comparten las mismas competencias que para el conjunto del Estado.

### EN LA COMUNIDAD DE MADRID

**Destaca** la demanda de profesionales con competencias de comunicación, vocación de atención y servicio al cliente. En cuanto a la tecnología deben dominar el manejo de las bases de datos, así como la comunicación multicanal.

**5** competencias clave, según estos profesionales\*

Servicio al cliente

Trabajo en equipo

Comunicación

Resolución de problemas

Habilidades medias de TIC

\*Según Cedefop (Encuesta Europea sobre competencias y empleos)

### 3. FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL



#### CUALIFICACIÓN

##### NIVEL 2

ADG307\_2 ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE



#### FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Certificado de profesionalidad

ADGG0208 ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE



#### FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA

##### FAMILIA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Técnico en gestión administrativa



#### FORMACIÓN UNIVERSITARIA



#### OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Secretariado médico, administrativo de clínicas y centros médicos.



PROFESIÓN REGULADA: **NO**

### REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL

#### FORMACIÓN

Se requiere como mínimo la Educación Secundaria Obligatoria (E.S.O.).

#### EXPERIENCIA PROFESIONAL

La experiencia requerida varía en función de la empresa.

### 4. CONDICIONES DE TRABAJO



#### RELACIÓN LABORAL

Predomina la contratación temporal por cuenta ajena.



#### JORNADA LABORAL

Predomina ligeramente la jornada parcial.



#### RETRIBUCIÓN

A partir de 13.300 € brutos anuales (Salario mínimo interprofesional) según el Convenio colectivo del Sector de Establecimientos Sanitarios de Hospitalización, Asistencia Sanitaria, Consultas y Laboratorios de Análisis Clínicos (2016-2020). El salario depende, por regla general, de la cifra de negocio de la empresa y de la experiencia de la persona.

Según la Encuesta de estructura salarial 2014, el salario medio del grupo ocupacional 44 (Empleados de agencias de viajes, recepcionistas y telefonistas empleados de ventanilla y afines (excepto taquilleros)) en el Estado Español es 17.300 euros, oscilando entre 9.000 (percentil 10) y 27.800 euros (percentil 90).



#### UBICACIÓN ORGANIZATIVA Y PROMOCIÓN

Trabaja bajo la supervisión de los responsables de la empresa/clínica integrado en el equipo de atención a los clientes/pacientes. Al ser un perfil orientado a dar servicio al cliente depende de la dirección comercial o del director de servicio al cliente.

## 5. CONTEXTO

### INFORMACIÓN SECTORIAL



El grupo sectorial de GS14 Actividades Profesionales, Administrativas y Servicios auxiliares tiene un gran peso en la estructura empresarial de la Comunidad de Madrid:



### MERCADO DE TRABAJO

El grupo ocupacional 4 (Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina) cuenta con algo más de **313.000 trabajadores** en la Comunidad de Madrid en 2018 (EPA). El 70% son mujeres. La ocupación en este grupo sigue una **tendencia positiva desde 2016**.

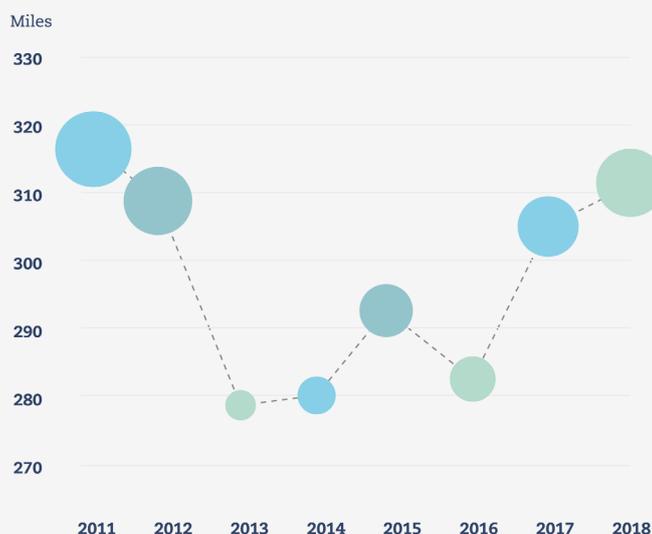
En 2018 **313.000** personas trabajadoras · **70% mujeres**



La ocupación 4412 (Recepcionistas (excepto de hoteles)) representa **menos del 0,5% de los trabajadores** de la Comunidad de Madrid en 2017 (Encuesta de Estructura Empresarial 2017). Se mantiene estable desde 2015.

El perfil de la persona contratada es mujer, de nacionalidad española, menor de 30 años y con estudios secundarios.

Los datos actualizados sobre demandantes de empleo, paro y contratación se pueden consultar [aquí](#).



Fuente: EPA | Instituto de Estadística, Comunidad de Madrid

## PERSPECTIVAS DE FUTURO

A medio plazo las tendencias de futuro del sector son:



En términos de **ocupación**, las tendencias más relevantes para el desarrollo de las funciones y competencias de este profesional son el riesgo de automatización de sus tareas debido a la digitalización de los procesos de entrega de citas.

Estos profesionales no obstante tienen un contacto directo con el cliente por lo que de alguna manera seguirán siendo fundamentales en sus funciones de orientación al cliente.

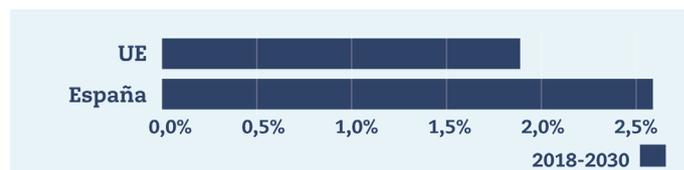
## PERSPECTIVAS DE EMPLEO DE LA OCUPACIÓN

Cedefop realiza proyecciones cuantitativas de las tendencias futuras del empleo hasta 2030.

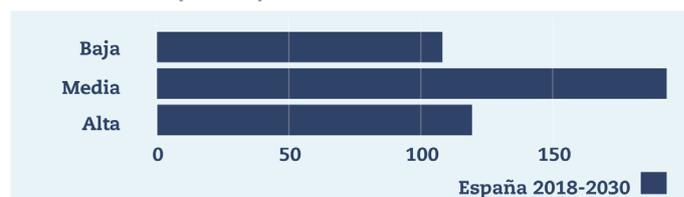
La proyección del grupo ocupacional “empleados de atención al cliente” prevén un **incremento del empleo del 2,6%**, muy por encima de la media europea (1,9%).

Se prevé la **creación** de más de **400.000 empleos** en todos los niveles de cualificación, sin embargo, los puestos que precisen trabajadores de **cualificación media** crecerán por encima del resto.

Se estima que en este período se **reemplazarán más de 600.000 puestos** de trabajo por jubilación u otros motivos.



Fuente: Cedefop. Evolución del empleo (%)  
Ocupación: Empleados de atención al cliente. Período: desde 2018 hasta 2030



Fuente: Cedefop. Evolución del empleo (miles) por nivel de cualificación.  
Ocupación: Empleados de atención al cliente. Período: desde 2018 hasta 2030

## TENDENCIAS DE CAMBIO EN LAS COMPETENCIAS DE LA OCUPACIÓN



La **digitalización y los cambios tecnológicos y de comunicación** son uno de los principales factores de cambio y por tanto una de las palancas fundamentales de transformación de las competencias necesarias para el ejercicio de esta ocupación. La atención al cliente va a transformarse hacia **formatos más digitalizados** por tanto estos profesionales deberán contar con competencias en **comunicación multicanal** (presencial, telefónico, redes sociales, webs etc). Igualmente deberán contar con los conocimientos que les permitan **manejar softwares específicos de gestión de citas y bases de datos de registro de usuarios**.

La ocupación de recepcionista de centros de atención

médica no obstante tiene un **componente humano fuerte que repercute en la imagen del servicio o de la empresa de salud** ya que es el primer eslabón de contacto con los usuarios. Por ello, su calidad es fundamental y los trabajadores deberán fortalecer las **habilidades que son resistentes a la automatización** como el **buen trato y servicio al cliente, la amabilidad, la resolución de problemas o el trabajo en equipo entre otros**. Igualmente, deberán tener las **competencias para la realización de tareas auxiliares de administración, clasificación de correspondencia, organización de archivos e informes y otras actividades de servicio y apoyo**.

## 6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

### OCUPACIÓN

Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas, en general a) Centros de atención médica

### CÓDIGO SISPE

44121048

### SECTOR

Sanidad

### FAMILIA PROFESIONAL

Administración y gestión

### CNAE

8219 Actividades de fotocopiado, preparación de documentos y otras actividades especializadas de oficina.

### OCUPACIONES SISPE AFINES

**44121057** Recepcionistas-telefonistas en oficinas, en general

**44231013** Operadores de central telefónica

**41211056** Empleados administrativos de los servicios de almacenamiento y recepción

**44121011** Azafatos o auxiliares de información

**43011025** Operadores-grabadores de datos en ordenador

**45001019** Empleados administrativos con tareas de atención al público no clasificados bajo otros epígrafes

### OTRAS OCUPACIONES AFINES

Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta

Auxiliar administrativo comercial

Auxiliar de control e información

### CNO-11

4412 Recepcionistas (excepto de hoteles)

### CIUO-08

4226 Recepcionistas (general)

### OCUPACIONES ESCO AFINES

Correspondencia exacta

Recepcionista de centro de atención médica