



ANEXO A

FORMATO DE PERFIL DEL PUESTO

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Órgano o unidad orgánica:	OFICINA EJECUTIVA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Denominación del puesto:	ORIENTADOR (A)
Nombre del puesto:	ORIENTADOR (A) EN SALUD
Dependencia jerárquica lineal:	OFICINA EJECUTIVA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Dependencia funcional:	MODULO PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD
Puestos a su cargo:	ORIENTADOR (A)

MISIÓN DEL PUESTO

Atender y gestionar las consultas y reclamos ante el hospital, orientada a la solución de la insatisfacción del usuario con respecto a las prestaciones, servicios y cobertura relacionada con su atención en salud.

FUNCIONES DEL PUESTO

- Orientar al Usuario (a) que se acude al hospital y a la oficina (PAUS).
- Brindar información importante que requiera el usuario (a)
- Asistir a usuarios con dificultad de movimiento, psíquicas, y discapacidad.
- Acoger y orientar a usuarios y familiares de pacientes con necesidad de orientación e información.
- Entregar información a los familiares o acompañantes de pacientes que están siendo atendidos en los distintos servicios.
- Tener buena coordinación interna entre los servicios, y unidades en el hospita, para soluciones de demandas insatisfechas.
- Contener emocionalmente a los familiares y acompañantes de los pacientes con el fin de reducir factores de ansiedad.
- Entregar información de los servicios y ubicación de los mismos a usuarios que acuden a las visitas, atención y apoyo al diagnóstico.
- Facilitar y acoger a víctimas de violencia para una atención confidencial, enfatizar la relación personalizada con el usuario y familia
- Orientar a los usuarios respecto al proceso de atención de emergencias y urgencias.
- Colaborar en las encuestas de satisfacción usuaria (aplicación y tabulación de información).
- Promover el autocuidado de acuerdo a las normas vigentes.
- Participar en la socialización de la carta de deberes y derechos de los usuarios.
- Apoyar en las tareas propias de la Oficina de Gestión de la Calidad y la PAUS.
- Aplicar los instrumentos de medición de satisfacción del Usuario, deberes y derechos del paciente procedentes del MINSa, Dirección Regional de Salud, Oficina de Gestión de la Calidad.
- Coordinar con servicio social para informar al usuario y/o familias para absolver problemas con respecto a la atención, según sea el caso.
- Desarrollar las actividades que le competen previa comunicación y autorización de personal encargado de la PAUS y OEGC.
- Entrega de información a familiares y/o acompañante acerca de situación de salud y aspectos logísticos referentes a la atención del paciente, garantizando la posibilidad de elección en todos los momentos
- Participar en la organización de eventos según efemérides.
- Ayudar en labores administrativas de la Plataforma de Atención al usuario en salud (PAUS).
- Informar periódicamente los eventos/sucesos e incidentes ocurridos

Otras que le asigne la responsable de la PAUS y jefe de la Oficina Ejecutiva de Gestión de la Calidad.



**COORDINACIONES PRINCIPALES**

**Coordinaciones Internas**

Coordinaciones Internas

**Coordinaciones Externas**

Ninguno

**FORMACIÓN ACADÉMICA**

**A.) Nivel Educativo**

	Incompleta	Completa
<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Técnica Básica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Universitario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B.) Grado(s)/situación académica y estudios requeridos para el puesto**

<input type="checkbox"/> Egresado (a)	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Bachiller	
<input checked="" type="checkbox"/> Título/Licenciatura	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Maestría	
<input type="checkbox"/> Egresado Titulado	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Doctorado	
<input type="checkbox"/> Egresado Titulado	<input type="text"/>

**C.) ¿Se requiere Colegiatura?**

Sí  No

**¿Requiere habilitación profesional?**

Sí  No

**CONOCIMIENTOS**

**A.) Conocimientos Técnicos principales requeridos para el puesto (No requieren documentación sustentadora):**

**B.) Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.**

*Nota: Cada curso deben tener no menos de 12 horas de capacitación y los programas de especialización no menos de*

Cursos afines de promoción y prevención, metodología

**C.) Conocimientos de Ofimática e Idiomas.**

OFIMÁTICA	Nivel de dominio			
	No aplica	Básic	Interme	Avanz
Procesador de textos (Word; Open Office Write, etc.)		X		
Hojas de cálculo (Excel; OpenCalc, etc.)				
Programa de presentaciones (Power Point, Prezi, etc.)				
(Otros)				

IDIOMAS	Nivel de dominio			
	No	Básic	Interm	Avanz
Inglés	X			
.....				
.....				
Observaciones:-				

**EXPERIENCIA**

**Experiencia general**

Indique la cantidad total de años de experiencia laboral, ya sea en el sector público o privado.

1 AÑO

**Experiencia específica**



A. Indique el tiempo de **experiencia requerida para el puesto** en la función o la materia:

6 MESES

B. En base a la experiencia requerida para el puesto (**parte A**), señale el tiempo requerido en el **sector público**.

6 MESES

C. Marque el **nivel mínimo de puesto** que se requiere como experiencia; ya sea en el sector público o privado:

Practicante profesional     Auxiliar o Asistente     Analista     Especialista     Supervisor     Jefe de Área o     Gerente o Director

\* Mencione otros aspectos complementarios sobre el requisito de experiencia; en caso existiera algo adicional para el puesto.

#### NACIONALIDAD

¿Se requiere

SÍ     NO

Anote el sustento:

EL 62.9% DE LA POBLACIÓN QUE ACUDE AL HOSPITAL ES DELA PERIFERIA, INCLUIDO LOS QUECHAHABLNTES.

#### HABILIDADES O COMPETENCIAS

RESPONSABILIDAD, EMPATIA, RESPETO, CONFINDECIABILIDAD, COMUNICACIÓN ASERTIVA, TOLERANCIA, MANEJO DE EMOCIONES Y AUTOCONTROL

