



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) EN SALUD
Nombre del puesto:	TÉCNICO ASISTENCIAL Y/O ADMINISTRATIVO
Dependencia jerárquica lineal:	OFICINA EJECUTIVA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Dependencia funcional:	PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO
Puestos a su cargo:	ORIENTACIÓN AL USUARIO

MISIÓN DEL PUESTO

Brindar una atención oportuna y de calidad, asistiendo a los usuarios externos ante sus consultas, reclamos y gestiones en el hospital.

FUNCIONES DEL PUESTO

- Brindar orientación, información y asistencia a los usuarios sobre los diferentes servicios que brinda el hospital.
- Brindar información sobre los flujos de atención de los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia
- Brindar información sobre las atenciones en los exámenes para apoyo al diagnóstico (Laboratorio y Diagnóstico por Imágenes)
- Brindar información y orientación a los pacientes afiliados al SIS para sus atenciones con referencias
- Asistir a los usuarios más vulnerables (personas con discapacidad, personas de la tercera edad, iletrados, personas quechuahablantes u otro dialecto, etc.) durante su atención en el establecimiento.
- Orientar a los usuarios sobre la ubicación de los diferentes servicios y ambientes del hospital.
- 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 del hospital para brindar y gestionar soluciones de demandas insatisfechas.
- Contener emocionalmente a los familiares y acompañantes de los pacientes con el fin de reducir factores de ansiedad.
- Brindar información sobre los horarios de atención, así como de los horarios de visita e información a los familiares.
- Facilitar y acoger a víctimas de violencia para una atención confidencial, en coordinación con Servicio Social y enfatizar la relación personalizada con el usuario y familia
- Promover el autocuidado de acuerdo a las normas vigentes.
- Participar en la socialización de los Deberes y Derechos de los Usuarios en Salud.
- Brindar apoyo en el seguimiento de la gestión de los reclamos y quejas de los usuarios.
- Brindar apoyo en la aplicación de instrumentos de entrevista y encuestas a los usuarios, organizados por la Oficina Ejecutiva de Gestión de la Calidad
- Participar en la organización de eventos programados en el Plan Anual de Gestión de la Calidad
- Brindar una atención con calidad, empatía y respeto por la interculturalidad
- Entrega de información a familiares y/o acompañantes acerca de la situación de salud y aspectos logísticos referentes a la atención del paciente, garantizando la posibilidad de elección en todos los
- 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 con la Jefatura de la Oficina Ejecutiva de Gestión de la Calidad, Plataforma de Atención al Usuario y jefaturas de departamentos, servicios y unidades asistenciales.

**Coordinaciones Externas**  
 Ninguno

**FORMACIÓN ACADÉMICA**

A.) Nivel Educativo			B.) Grado(s)/situación académica y estudios requeridos para el puesto		C.) ¿Se requiere Colegiatura?	
	Incompleta	Completa			Si	No
<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Egresado (a)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> No
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Bachiller		¿Requiere habilitación profesional?	
<input type="checkbox"/> Técnica Básica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Título/Licenciatura		<input type="checkbox"/> Si	<input checked="" type="checkbox"/> No
<input checked="" type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Maestría			
<input type="checkbox"/> Universitario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Egresado Titulado			
			<input type="checkbox"/> Doctorado			
			<input type="checkbox"/> Egresado Titulado			

**CONOCIMIENTOS**

**A.) Conocimientos Técnicos principales requeridos para el puesto (No requieren documentación sustentadora):**  
 Conocimiento del D.S. N° 002-2019-SA, Reglamento para la Atención de Denuncias y Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas.  
 Conocimiento de la Ley N° 29414, Ley de Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud

**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 120 horas.  
 Cursos afines

**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 en el sector público o privado

**Experiencia específica**  
 A. Indique el tiempo de experiencia requerida para el puesto en la función o la materia:  
 6 meses de experiencia en funciones similares

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 DE LA PERIFERIA, INCLUIDO LOS QUECHAHABLANTES.

**HABILIDADES O COMPETENCIAS**

RESPONSABILIDAD, EMPATIA, RESPETO, CONFIDENCIABILIDAD, COMUNICACIÓN ASERTIVA, TOLERANCIA, MANEJO DE EMOCIONES, AUTOCONTROL, RESPETO POR LA INTERCULTURALIDAD Y ÉTICA PROFESIONAL

*Sara Luz Morales Padilla*  
Sara Luz Morales Padilla  
COP 5700  
OBSTETRA