



ANEXO A

FORMATO DE PERFIL DEL PUESTO

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Órgano o unidad orgánica:	OFICINA EJECUTIVA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Denominación del puesto:	PROFESIONAL DE LA SALUD
Nombre del puesto:	PROFESIONAL DE LA SALUD
Dependencia jerárquica lineal:	OFICINA EJECUTIVA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Dependencia funcional:	PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO
Puestos a su cargo:	PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO - LIBRO DE RECLAMACIONES

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 la atención en salud.

FUNCIONES DEL PUESTO

Realizar la gestión de atención de consultas y reclamos según los establecido en el D.S. N° 002-2019-SA
Implementación y sostenibilidad de los mecanismos para el correcto funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS)
Manejo y custodia del Libro de Reclamaciones físico y virtual
Cumplir con el procedimiento normativo de la atención de las consultas y reclamos, desde su admisión hasta la notificación de respuesta a los usuarios.
Realizar el seguimiento de los casos de reclamos y quejas presentados.
Elaborar el informe y consolidado estadístico de las atenciones de forma mensual, trimestral, semestral y anual.
Apoyar en la elaboración e implementación de planes de mejora según el informe consolidado de atención de consultas, reclamos y quejas
Brindar asistencia y seguimiento en la solución de los casos presentados, en coordinación interna con su jefatura inmediata y con las jefaturas y personal involucrado en el caso.
Socializar y difundir en los usuarios sobre sus derechos y deberes en salud y su importancia.
Brindar orientación, información y asistencia a los usuarios sobre los diferentes servicios que brinda el hospital.
Facilitar y acoger a víctimas de violencia en coordinación con Servicio Social, para una atención confidencial, enfatizando la relación personalizada con el usuario y familia
Colaborar en los estudios de medición de la satisfacción del usuario, seguridad del paciente, derechos del usuario en salud, etc.
Promover el autocuidado de acuerdo a las normas vigentes.
Participar activamente en la organización de los eventos programados en el Plan Anual de Gestión de la Calidad
Apoyar en las tareas propias de la Oficina de Gestión de la Calidad y la PAUS.
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

FORMACIÓN ACADÉMICA

A.) Nivel Educativo			B.) Grado(s)/situación académica y estudios requeridos para el puesto		C.) ¿Se requiere Colegiatura?	
☐	Primaria	☐	☐	Egresado (a)	☐	Si ☒ No ☐
☐	Secundaria	☐	☐	Bachiller		
☒	Técnica Básica	☐	☒	Título/Licenciatura	☐	¿Requiere habilitación profesional?
☐	Técnica Superior (3 ó 4)	☐	☐	Maestría	☐	Si ☒ No ☐
☒	Universitario	☐	☒	Egresado Titulado	☐	
				Doctorado	☐	
				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 90 horas.

Cursos de capacitación sobre Buen Trato al Paciente, Seguridad del Paciente, Atención al usuario, Interculturalidad, Ética en la Gestión Pública, entre otros 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.)		x		
Programa de presentaciones (Power Point; Prezi, etc.)		x		
(Otros)				

IDIOMAS	Nivel de dominio			
	No	Básic	Interm	Avanz
Quechua		X		
.....				
.....				
Observaciones: No es obligatorio, pero se considerará en el puntaje por ser criterio de interculturalidad				

EXPERIENCIA

Experiencia general

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

2 años en el sector público o privado

Experiencia específica

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

1 año 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 de experiencia

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

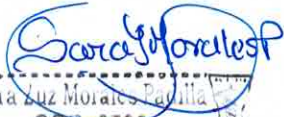
☒ Sí ☐ No

Anote el sustento:

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

HABILIDADES O COMPETENCIAS

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


 Sara Luz Morales Pavilla
 COP 5766
 OBSTETRA