

**CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO**

| | ETAPAS DEL PROCESO | CRONOGRAMA |
|--|--|---|
| CONVOCATORIA DE (01) SERVICIO ESPECIALIZADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION, BAJO LA MODALIDAD DE OTROS SERVICIOS (TERCERO) PARA LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL HERMILO VALDIZÁN | | |
| 1 | Publicación de la convocatoria en la página web Institucional. | Del 06 de Septiembre del 2022 al de 12 de Septiembre del 2022 |
| 2 | Presentación de documentos; <ol style="list-style-type: none"> 1. Currículo descriptivo. 2. Formato de Declaración Jurada, según anexo N°01. 3. Formato de Declaración Jurada, según anexo N°2. 4. Documentos sustentatorios, según lo descrito en el perfil del puesto. 5. Lugar de entrega: Por encontrarnos en Estado de Emergencia conforme a lo dispuesto en el Artículo N°4, inciso d) del Decreto Supremo N°044-2020-PCM, se solicita enviar sus CV documentos al correo: logisticahhv@hotmail.com Asunto: Convocatoria Servicio Especializado en ciencias de la comunicación-Oficina de Gestión de la Calidad. (en un solo archivo PDF) | <p style="text-align: center;">Del 06 de Septiembre del 2022</p> <p style="text-align: center;">al</p> <p style="text-align: center;">de 07 Septiembre del 2022</p> |
| SELECCIÓN | | |
| 3 | Evaluación Curricular Cumplimiento de Requisitos y publicación de resultados. | 08/09/2022 |
| 4 | Entrevista Personal y Resultados Publicados | 09/09/2022 |
| 5 | Adjudicación | 12/09/2022 |

06/09/2022

TÉRMINO DE REFERENCIA

1. OBJETIVO DE SERVICIO

La Oficina de Gestión de la Calidad, solicita la contratación por terceros de un Profesional en Ciencias de la Comunicación, para cumplir funciones de gestión de relaciones con el usuario externo en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Hermilio Valdizán.

2. DEPENDENCIA O UNIDAD ORGANICA SOLICITANTE

Oficina de Gestión de la Calidad – Hospital Hermilio Valdizán

3. PERFIL DEL CARGO

Formación Académica:

- Profesional Titulado en Ciencias de la Comunicación
- Tener capacitación en áreas de gestión de relaciones con el usuario externo de servicios de salud.

Experiencia:

- Tener experiencia en atención al cliente.
- Dominio de paquete básico office, paquetes estadísticos y manejo de base de datos.

Competencias:

- Conocimiento del sistema de gestión de la calidad en salud, especialmente en procesos de gestión de relaciones con el usuario externo.
- Conocimiento de la normatividad vigente del sistema de gestión de la calidad en salud.
- Capacidad de trabajo en equipo, facilidad para comunicación oral y escrita, buenas relaciones interpersonales, valores éticos.
- Disponibilidad de trabajo de acuerdo a las necesidades de la Oficina y la Institución.
- Proactivo y actitud positiva frente al cambio

4. CARACTERÍSTICAS DEL CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- Brindar la acogida, acompañamiento, orientación y consejería psicológica al usuario externo que lo solicita.
- Participar en la gestión del sistema de quejas y escucha al usuario externo.
- Atender necesidades de consulta, reclamo o sugerencias del usuario externo.
- Brindar información oral, escrita, virtual sobre la cartera de servicios del hospital.
- Gestionar soluciones oportunas e inmediatas ante algún reclamo del usuario externo en coordinación con las áreas involucradas.
- Participar en la elaboración del plan anual de Plataforma de Atención al Usuario en Salud.
- Apoyo en la elaboración de proyectos de mejora continua de procesos a partir del análisis de la información del libro de reclamos.

Promocionar mediante charlas informativas las actividades y funciones que realiza la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS.

Brindar charlas informativas sobre libro de reclamaciones.

Brindar charlas informativas a los usuarios externos sobre Buzón de Sugerencia



- Brindar charlas informativas sobre los derechos de las personas usuarias en salud, aprobado por la normativa vigente de SUSALUD.
- Realizar informe mensual sobre las atenciones al usuario externo, del cuaderno de soluciones inmediatas.
- Realizar el boletín anual de las actividades realizadas en la Oficina de Gestión de la Calidad.
- Notificar y entregar las respuestas a los Usuarios Externos reclamantes a sus domicilios.
- Otras actividades que le sean encargadas por el jefe inmediato y/o superior.

5. FORMA DE PAGO : Al cumplimiento de las funciones y/o avance del trabajo de acuerdo a lo programado.

6. PERIODO DE CONTRATACIÓN : Desde la fecha de adjudicación al 31 de Diciembre del 2022

7. MONTO DE LA CONTRATACIÓN: Tres mil soles mensuales (S/ 3,000.00)


Giovanna Zapata Coacalla
Médico Psiquiatra - Psicoterapeuta
C.M.P. 36635 R.N.E. 23990