



CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

	ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA
CONVOCATORIA DE (01) SERVICIO ESPECIALIZADO EN PSICOLOGIA, BAJO LA MODALIDAD DE OTROS SERVICIOS (TERCERO) PARA LA OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN		
1	Publicación de la convocatoria en la página web Institucional.	Del 19 de Setiembre del 2023 al 02 de Octubre del 2023
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: logisticahhv1@gmail.com Asunto: Convocatoria Servicio Especializado en Psicología – Oficina de Gestión de la Calidad (en un solo archivo PDF) 	Del Del 19 de Setiembre del 2023 Hasta 25 de Setiembre del 2023 (23:59 horas)
SELECCIÓN		
3	Evaluación Curricular Cumplimiento de Requisitos y publicación de resultados.	26/09/2023
4	Entrevista Personal y Resultados Publicados	27/09/2023
5	Adjudicación	02/10/2023



19/09/2023



TÉRMINO DE REFERENCIA

1. OBJETIVO DE SERVICIO

La Oficina de Gestión de la Calidad, solicita la contratación por terceros de un Profesional en Psicología, 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 Psicología
- Tener capacitación en áreas de gestión de relaciones con el usuario externo de servicios de salud.

Experiencia:

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

Competencias:

- Conocimientos en manejo de emociones y conflictos con los usuarios reclamantes.
- 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.



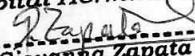
4. CARACTERÍSTICAS DEL CARGO

Principales funciones a desarrollar:

- Brindar la acogida, acompañamiento, orientación y consejería psicológica al Usuario externo que lo solicita.
- Gestionar los reclamos registrados en los Libros de Reclamaciones Físico y Virtual, por los Usuarios Externos en Salud.
- Atender necesidades de consulta, reclamo o sugerencias del usuario externo.
- Brindar información oral, escrita y virtual sobre la cartera de servicios del hospital a los usuarios externos en salud.
- Gestionar soluciones oportunas e inmediatas ante algún reclamo del usuario externo en salud 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.
- Promover mediante charlas informativas los Derechos de las Personas Usuarías en Salud, aprobado por la normativa vigente de SUSALUD, dirigidos a los Usuarios Externos en la sala de espera de forma permanente.
- Realizar informe mensual sobre las atenciones al usuario externo, del cuaderno de soluciones inmediatas.
- Apoyo en la realización del 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** : De la adquisición del contrato hasta el 31 de Diciembre del 2023
7. **MONTO DE LA CONTRATACIÓN** : Tres mil soles mensuales (S/ 3,000.00)

*Ministerio de Salud
Hospital Hermilio Valdizán*


 Dra. Giovanna Zapata Coacalla
 Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad
 CMP: 36635 RNE: 23990