

CONTRATACIÓN DE CONSULTOR

País:	Uruguay
Organismo	Ministerio de Salud Pública
Dependencia:	Dir. Gral. del Sistema Nacional de Salud - DIGESINASA
Nombre Del Proyecto:	Departamento de Atención al Usuario – Atención Usuarios de Servicios de Salud

1. Antecedentes

El MSP se encuentra fortaleciendo su sistema de Monitoreo y Gestión del Sistema Nacional Integrado de Salud, que tiene como objetivo principal el contralor asistencial y económico financiero de los prestadores integrales de salud, así como el diseño de la información requerida a dichos prestadores, contenidas en soportes lógicos que apliquen las tecnologías de la información, de conformidad con las políticas establecidas por el Ministerio de Salud Pública. Con el cumplimiento de este objetivo principal, se apunta al logro de los siguientes objetivos. En este sentido, el Ministerio de Salud Pública ha resuelto constituir un Fideicomiso de Administración para realizar la Administración Financiera de los recursos para la implementación del Sistema de Información y Gestión del Sistema Nacional Integrado de Salud, solicitando la administración fiduciaria a la CND, fundamentado en la experiencia de dicha Institución en la Administración de Fondos de Terceros y Fideicomisos.

Para el logro de los objetivos planteados, se contratarán consultores en diferentes áreas técnicas para el apoyo a las divisiones de la Dirección General del Sistema Nacional de Salud. A saber, Unidad de Monitoreo y Gestión, Economía de la Salud y División Evaluación y Monitoreo del Personal de la Salud.

La Dirección del Departamento de Atención al Usuarios realiza la gestión del seguimiento de las solicitudes, denuncias y reconocimientos que presentan los Usuarios del Sistema de Salud y el monitoreo activo de la gestión de las instituciones que brindan servicios como prestadores del Sistema Nacional de Salud – SNS, y con facultades de intervención activa.

Dado que el trabajo avanza cada vez con más foco y énfasis en las particularidades de los prestadores, el Departamento requiere contar con Personal con capacidades de escuchar, orientar y resolver los planteos recibidos desde las Oficinas de Atención del Usuario de los Prestadores de Salud como también lo que se dirigen directamente al Departamento de Atención al Usuarios de este Ministerio. En particular Atención al Usuario, es un área clave en este monitoreo de las Instituciones, en tanto sustancia las denuncias de los usuarios del sistema de acuerdo al Decreto 192/019.

2. Objetivo General de la Función

El/la consultor/a profesional, Licenciado/a en Psicología – Psicología Social o Trabajador/a Social, tendrá como principal responsabilidad la atención directa a usuarios que concurren al departamento a plantear problemáticas vinculadas con los servicios de salud. Se trata de una población especialmente vulnerable, dado el carácter sensible de las denuncias y situaciones que se abordan, por lo cual se requiere un perfil con sólidas competencias en escucha activa, empatía, capacidad de análisis y resolución de problemas.

3. Actividades y Funciones del Trabajador/a Social o Psicólogo

Entre sus funciones se destacan:

- Brindar atención presencial, telefónica y por correo electrónico a los usuarios, asegurando una comunicación clara, respetuosa y acorde a la situación de cada persona.
- Realizar entrevistas a los usuarios, formulando las preguntas necesarias para comprender cabalmente la problemática presentada y orientar el proceso de resolución según la normativa vigente (Decreto 192/019).
- Contribuir a la elaboración de informes técnicos y administrativos derivados de las gestiones realizadas.
- Participar en las tareas administrativas que sean competencia del departamento, así como en aquellas que se le asignen en función de las necesidades y demandas del servicio.
- Colaborar en el fortalecimiento de los procesos internos del área, aportando su conocimiento profesional para la mejora continua de la atención brindada.
- Se valorará especialmente la capacidad de adaptación, compromiso ético, orientación al usuario, trabajo en equipo y la disposición para asumir diversas funciones dentro del marco de actuación del departamento.
- Aportar información relevante para Unidad de Monitoreo en su área y en estrecha colaboración con los profesionales de la misma.

4. Características de la Consultoría

- Duración: 12 meses
- Dedicación: 30 horas semanales de
Lunes a Viernes en el horario de 09:00 a 15:00 hrs.
- Remuneración: \$90.000 + IVA
- Lugar de trabajo: Oficinas de MSP
- Supervisión: Coordinadora del Departamento
Lic. Enf. Carolina Ariztegui Deus

5. Requerimientos del consultor

Formación:

- Profesional universitario/a con estudios de grado en Psicología o Trabajo Social.
- Se valorará formación complementaria en derechos humanos, salud pública, comunicación efectiva o resolución de conflictos.
- Título habilitado por el MSP

Experiencia:

- No se requiere experiencia previa en el ejercicio de su profesión.
- Manejo comprobado de herramientas informáticas (procesadores de texto, hojas de cálculo, correo electrónico y sistemas de gestión).

Competencias:

- Capacidad de escucha activa, empatía y contención emocional en la atención de usuarios.
- Habilidades de comunicación clara, respetuosa y asertiva, tanto oral como escrita.
- Capacidad para identificar, analizar y orientar adecuadamente las problemáticas planteadas por los usuarios.
- Aptitud para trabajar en equipos multidisciplinarios y coordinar acciones interinstitucionales.
- Adaptabilidad y disposición para asumir tareas diversas dentro del departamento.
- Capacidad de autogestión, dinamismo e iniciativa, con orientación a resultados.
- Compromiso ético y confidencialidad en el tratamiento de la información.

Se valorará (no excluyente):

- Conocimiento de la normativa nacional en materia de salud y derechos de los usuarios.
- Experiencia previa en instituciones públicas o privadas del sector salud.
- Experiencia en la elaboración de informes técnicos o administrativos.

Archivos a presentar:

- Título Universitario
- Cedula de Identidad
- Credencial Cívica
- Curriculum Vitae
- Formaciones extra curriculares debidamente acreditadas (no excluyente)
- Habilitación del MSP
- Certificado de Caja de Profesionales