

INFORME TÉCNICO

PRESCRIPCIÓN DE MEDIDAS PARA PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES CEAL-SM/SUSESO

RAZÓN SOCIAL: SERVICIO SALUD DEL MAULE

RUT ORGANIZACIÓN: 61606917-9

NOMBRE CENTRO DE TRABAJO: HOSPITAL CARLOS IBANEZ DEL CAMPO DE LINARES

BP CENTRO DE TRABAJO: 2001059439

PRESCRIPCIÓN DE MEDIDAS: 7

RECTIFICACIÓN: ---

FOLIO ENCUESTA CEAL-SM/SUSESO: No aplica realizado con OAL anterior ISL

CASO SALESFORCE: 01876053

<ALICIA PINO MUÑOZ>

Psicólogo Consultor de Riesgos Psicosociales

Asociación Chilena de Seguridad

23-06-2025

1 INTRODUCCIÓN

En el contexto de la resolución exenta N° 1448 del Ministerio de Salud, que aprueba el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales a través del Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales en Salud Mental de la Superintendencia de Seguridad Social (CEAL-SM / SUSESO), se prescriben medidas para el centro de trabajo identificado a continuación:

Ubicación: Calle Brasil N° 473, Linares, VII región.
Motivo: Protocolo de Riesgos Psicosociales CEAL-SM
Ref. Motivo: Folio Encuesta No aplica. Realizado con OAL anterior.

Conforme al artículo 68 de la Ley N°16.744, la implementación de las medidas prescritas por este organismo administrador es obligatoria, por lo que su incumplimiento podrá ser sancionado con el recargo de su cotización adicional diferenciada, sin perjuicio de las demás sanciones que correspondan.

2 RESULTADOS CEAL-SM SUSESO

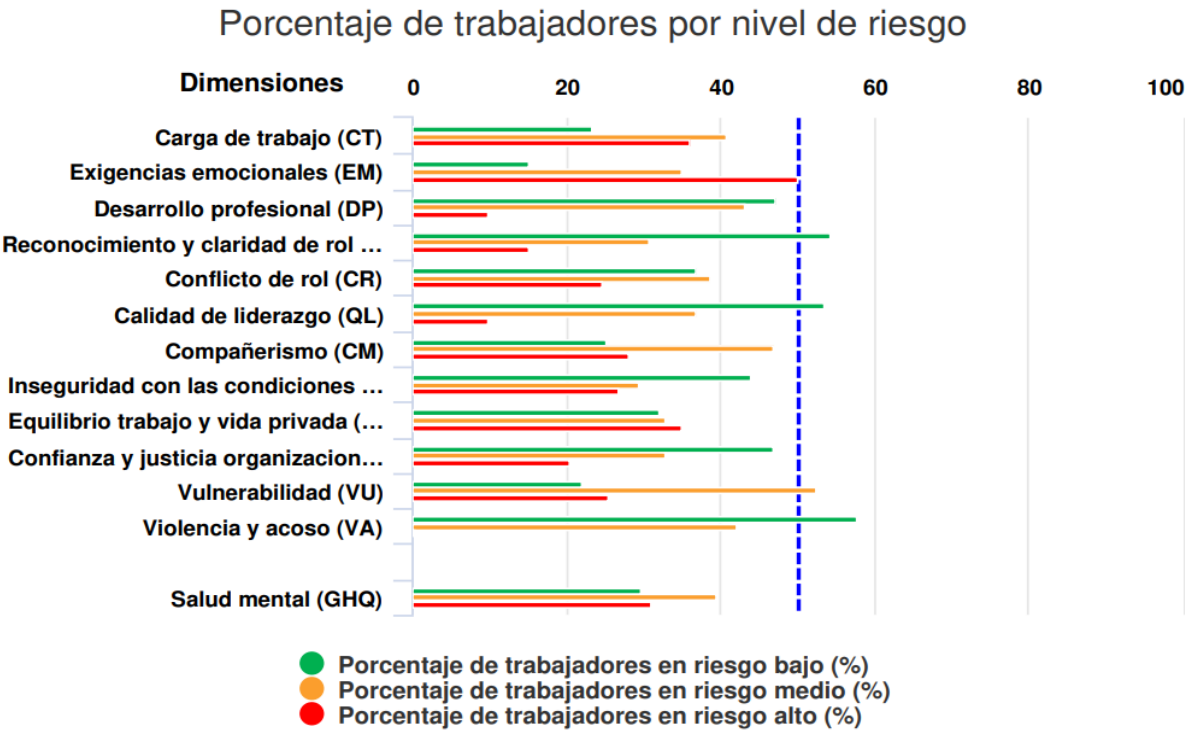
A continuación, se registran detalles sobre la aplicación del cuestionario CEAL-SM SUSESO:

Fecha de activación:	2024-09-23
Fecha de cierre:	2024-11-08
Trabajadores en CT (Hombres):	222
Trabajadoras en CT (Mujeres):	560
Universo de trabajadores en CT (Total):	1117
Cantidad de contestaciones:	788
Tasa de participación:	70%
Nivel de Riesgo obtenido:	Riesgo Bajo

Debido a la construcción multidimensional del instrumento CEAL-SM SUSESO, a continuación, se expondrá en detalle cada uno de los indicadores asociados. Es importante destacar que estas dimensiones tienen directa asociación con las medidas que se puedan proponer a la organización, pues atañen a elementos específicos de la cultura de la organización. Las definiciones de cada dimensión las podrá revisar en el Anexo 1.

Los resultados obtenidos se pueden observar en los siguientes gráficos de prevalencias de resultados, por dimensión:

Prevalencia de riesgo por dimensión:



3 GRUPOS DE DISCUSIÓN

3.1. Proceso de intervención:

3.1.1 Justificación proceso de intervención: El centro de trabajo realiza de forma autónoma el análisis de los resultados y grupo de discusión. En el anexo 2 se observa en análisis de los grupos de discusión.

3.1.2 Antecedentes del proceso de intervención:

Modalidad: Presencial

Fecha: 04-01-2025 al 31-01-2025

Total de participantes: 161

Nº mujeres: 116

Nº hombres: 32

Nº otros: 16 personas de grupo Medical

Duración: 1 mes

Moderador: Empresa

Nombre moderador: BARBARA MAUREIRA, Andrés Quintana

Comentario(s): 12 unidades evaluadas, 21 grupos focales.

3.2. Resultado global:

Nivel de riesgo: Riesgo Bajo

3.3. Enumeración de medidas según prevalencia de riesgo:

Dimensiones en riesgo alto: 1

Dimensiones en riesgo medio: 5

Dimensiones en riesgo bajo 1

3.4. Matriz grupo de discusión:

A continuación, se presenta la matriz del grupo de discusión, que contiene los antecedentes y propuestas levantadas en la instancia a partir del relato de los participantes.

Dimensión en riesgo medio o alto	Preguntas con mayor puntaje en la dimensión	Explicación	Medidas propuestas	Fecha estimada de ejecución	Responsable monitoreo del comité	Depto./ unidad responsable de la ejecución
Exigencias emocionales (EM)	Como parte de su trabajo, ¿tiene que lidiar con los problemas personales de usuarios o clientes? Su trabajo, ¿le exige esconder sus emociones?	Los funcionarios (as) del CT se sienten identificados con el nivel de riesgo obtenido. Manifiestan la afectación emocional del trato con familiares y usuarios agresivos hacia el personal del Hospital.	1.- Establecer roles y funciones hacia el usuario por parte de los orientadores.	Largo plazo	Departamento de Calidad de Vida; Unidad de Salud Ocupacional	Desarrollo Organizacional y Departamento de Atención de usuario.
Exigencias emocionales (EM)		Existen unidades de trabajo en los cuales se ven expuestos a situaciones perturbadoras y desgastantes.	2.- Formar monitores de primeros auxilios psicológicos.	Largo plazo	Departamento de Calidad de Vida; Unidad de Salud Ocupacional	Subdirección gestión del cuidado.
Vulnerabilidad (VU)	De ser necesario, ¿con qué frecuencia sus compañeros(as) de trabajo están dispuestos(as) a escuchar sus problemas en el trabajo? De ser necesario, ¿con qué frecuencia obtiene ayuda y apoyo de sus compañeros(as) de trabajo?	Los funcionarios (as) del CT se sienten identificados con el nivel de riesgo obtenido. Indican que la alta rotación del personal provoca vulnerabilidad en los trabajadores de reemplazo, situación que genera tensión entre compañeros de trabajo.	3.- Campaña de buen trato.	Largo plazo	Departamento de Calidad de Vida; Unidad de Salud Ocupacional	Unidad de Salud Ocupacional con apoyo ACHS

Compañerismo (CM)	De ser necesario, ¿con qué frecuencia sus compañeros(as) de trabajo están dispuestos(as) a escuchar sus problemas en el trabajo? De ser necesario, ¿con qué frecuencia obtiene ayuda y apoyo de sus compañeros(as) de trabajo?	Los funcionarios refieren la incomodidad que implica el cambio de turno, debido a que significa adaptarse al trabajo con nuevas personas.	4.- Entregar herramientas de adaptación para el personal de turnos rotativos.	Largo plazo	Departamento de Calidad de Vida; Unidad de Salud Ocupacional	Desarrollo Profesional
Carga de trabajo (CT)	¿Su carga de trabajo se distribuye de manera desigual de modo que se le acumula el trabajo? ¿Con qué frecuencia le falta tiempo para completar sus tareas?	Los trabajadores concuerdan con este resultado. Manifiestan un aumento en la prestación hacia la comunidad junto con un aumento en las tareas.	5.- Difusión de Descriptores de cargo en unidades que lo requieran.	Largo Plazo	Dsubdirección de las personas	Desarrollo Organizacional
Desarrollo profesional (DP)	¿Tiene la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos a través de su trabajo? Su trabajo, ¿le da la oportunidad de desarrollar sus habilidades?	Los trabajadores concuerdan con este resultado. En los grupos de discusión aparece que la oferta de capacitación no llega a todos funcionarios de igual forma.	6.- Establecer un mecanismo de difusión con alcance efectivo a todos de los funcionarios.	Largo plazo	Miembros del Comité de Aplicación	Unidad de Comunicaciones
Violencia y acoso (VA)	En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado involucrado(a) en disputas o conflictos? En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a bromas desagradables? ¿Con qué frecuencia se siente intimidado(a), colocado(a) en ridículo o injustamente criticado(a), frente a otros por sus compañeros(as) de trabajo o su superior?	Los trabajadores concuerdan con este resultado indicando diferentes situaciones.	7.- Campaña de Buen trato.	Largo plazo	D.O y Salud Ocupacional.	Unidad de Salud ocupacional.

*Corto plazo equivale a 6 meses desde el cierre del cuestionario

*Mediano plazo equivale a 9 meses desde el cierre del cuestionario

*Largo plazo equivale a 12 meses desde el cierre del cuestionario

3.5. Factores protectores: Aplica

Los factores protectores en el CEAL-SM SUSESO se refieren a todas aquellas condiciones y características del entorno laboral que, al estar presentes, permiten prevenir la aparición de problemas de salud mental y reducir el impacto negativo de la exposición a los factores de riesgo psicosocial.

Estos factores protectores suelen estar relacionados con las dimensiones que presentan un nivel de riesgo bajo (representado en color verde). Pese a esta categorización de riesgo es importante dialogar y analizar los motivos por los que algunas dimensiones muestran bajo riesgo y explorar cómo resaltarlos y estimular su presencia, por ejemplo, reforzando las acciones que se han desarrollado hasta ahora o comunicando nuevas iniciativas.

Recomendamos no descansar en los niveles de riesgo bajo y analizarlos de manera crítica, por ejemplo, la dimensión violencia y acoso puede presentar riesgo bajo, sin embargo, al observar que aparecen algunas respuestas que dan cuenta de exposición a la violencia, se hace necesario no considerarla como factor protector y al contrario; generar intervenciones tomando en cuenta las respuestas que dejan entrever la presencia de la exposición a riesgos que deben ser mitigados.

En este centro de trabajo las dimensiones que obtuvieron riesgo bajo son los siguientes:

- Reconocimiento y claridad de rol
- Calidad de liderazgo
- Violencia y acoso.

4 MEDIDAS CORRECTIVAS

A partir de los resultados de la evaluación realizada a través del Cuestionario CEAL-SM/SUSESO y de las propuestas obtenidas en Grupo de Discusión, a continuación, se prescriben medidas para gestionar, corregir o mitigar el riesgo psicosocial detectado.

Respecto a los plazos de ejecución de las medidas, es importante considerar que:

- **Largo plazo** equivale a 12 meses desde el cierre del cuestionario, es decir, los verificadores de ejecución de estas medidas deben estar disponibles el día 30-11-2025.

4.1. Medidas correctivas por dimensión

Folio	Dimensión	Pregunta con mayor porcentaje en la dimensión	Ejecución de medida	Prescripción	Verificador
4.1.1	Exigencias emocionales (EM)	Proceso realizado con OAL anterior	Largo plazo	1.- Establecer roles y funciones hacia el usuario por parte de los orientadores.	1.- Descriptor de cargo de orientador en documento de licitación.
4.1.2	Exigencias emocionales (EM)	Proceso realizado con OAL anterior	Largo plazo	2.- Formar monitores de primeros auxilios psicológicos.	1.- Lista de asistencia de curso de PAP. 2.- Registros fotográficos.
4.1.3	Vulnerabilidad (VU)	Proceso realizado con OAL anterior	Largo plazo	3.- Campaña de buen trato.	1.- Lista de asistencia de participación en talleres de difusión. 2.- Registros fotográficos.
4.1.4	Compañerismo (CM)	Proceso realizado con OAL anterior	Largo plazo	4.- Entregar herramientas de adaptación para el personal de turnos rotativos.	1.- Lista de asistencia instancias de entrega de herramientas. 2.- Registros fotográficos.
4.1.5	Carga de trabajo (CT)	Proceso realizado con OAL anterior	Largo plazo	5.- Difusión de Descriptores de cargo en unidades que lo requieran.	1.- Acta en el que se establece las unidades que requieren difusión de Descriptor de Carga. 2.- Lista de asistencia a instancias de difusión de descriptores de cargo. 3.- Registro fotográfico.
4.1.6	Desarrollo profesional (DP)	Proceso realizado con OAL anterior	Largo plazo	6.- Establecer un mecanismo de difusión de cursos a funcionarios, con alcance efectivo a todos de los funcionarios.	1.- Protocolo de difusión de cursos a funcionarios.
4.1.7	Violencia y acoso (VA)	Proceso realizado con OAL anterior	Largo plazo	7.- Campaña de Buen trato.	1.- Lista de asistencia de participación en talleres de difusión. 2.- Registros fotográficos.

5

MEDIDAS COMPLEMENTARIAS

A continuación, se entregan acciones que complementan las medidas prescriptivas del punto 4 de este informe. Las presentes acciones complementarias no tienen un carácter prescriptivo, pero aportan directamente a la gestión de los riesgos psicosociales:

Dimensión:
• Violencia y Acoso: Incluir plan de trabajo informativo en torno a la temática de violencia y acoso, por parte del área de prevención de riesgos, dirigidas hacia usuario, las cuales buscan promover el buen trato por parte del usuario hacia las trabajadoras y los trabajadores del Hospital de Linares. • Exigencia Emocional: Posterior a los descriptores de cargo en documento de licitación de orientadores, difundir dichos descriptores a los trabajadores de la empresa.
• Realizar la charla de buen trato, logrando el mayor alcance de participantes posible.

Es importante indicar que las medidas indicadas en el punto 4.1 tienen carácter prescriptivo, siendo una obligación legal para la organización la implementación de estas medidas dentro del plazo señalado a continuación.

<<PARA RIESGOS BAJOS Y MEDIOS>>

Fecha límite verificación de medidas final:	2025-11-30
Fecha límite cierre reevaluación CEAL-SM/SUSESO:	2026-12-30

El incumplimiento en la implementación de las medidas obliga a este Organismo Administrador a notificar dicho incumplimiento a las autoridades pertinentes (SEREMI de salud y Dirección del Trabajo).

El comité de aplicación de la organización se compromete a aplicar las medidas indicadas dentro del plazo estipulado según lo establecido en la circular 3528 de la Superintendencia de Seguridad Social.



Alicia Pino Muñoz

Psicólogo Consultor de Riesgos Psicosociales

RUT: 16.271.043-5

Correo electrónico: adepino@achs.cl

Área de Especialidades Técnicas

Asociación Chilena de Seguridad

Representante del Centro de Trabajo o Empresa a quien se notifica

Nombre y Apellidos: Barbara Maureira
Cargo: Jefa de Unidad Salud Ocupacional
RUT: 13789219-7
Correo electrónico: socupacionalhl@gmail.com
Observaciones: Informe entregado por correo electrónico

Información de empleador y Centro de trabajo

Rol de empleador en la empresa: Principal
RUT principal en CT: 61606900-4
Actividad CT: Hospital
Total de trabajadores CT: 1117
Fecha de inicio CT: 2024-09-30
Fecha de término CT: (sólo si es conocida)
Comité Paritario: Si
Reglamento Higiene y seguridad: Si
Departamento de prevención: Si
Experto en prevención: Si
Horas semanales de experto en prevención: 44

Anexo 1 -Descripción de Dimensiones Psicosociales

- **Carga de trabajo:** Exigencias sobre trabajadores y trabajadoras para cumplir con una cantidad de tareas en un tiempo acotado o limitado.
- **Exigencias emocionales:** Capacidad de entender la situación emocional de otras personas que suele llevar a confundir sentimientos personales con los de la otra persona (usuario, cliente, alumno, paciente). También es exigencia de esconder las propias emociones durante el trabajo.
- **Desarrollo profesional:** Oportunidad de poner en práctica, desarrollar o adquirir conocimientos y habilidades con el trabajo.
- **Reconocimiento y claridad de rol:** Reconocimiento, respeto y rectitud en el trato personal desde las jefaturas, incluye definición de roles y responsabilidades.
- **Conflicto de rol:** Sensación de molestia por las tareas que se consideran incongruentes entre sí, o por estar fuera del rol asignado
- **Calidad del liderazgo:** Expresión del mando en una jefatura manifestada en planificación del trabajo, resolución de conflictos, colaboración con subordinados y entrega de directrices de manera civilizada.
- **Compañerismo:** Sensación de pertenencia a un grupo o equipo de trabajo.
- **Inseguridad en condiciones de trabajo:** Inseguridad ante cambios inesperados o arbitrarios en la forma, tareas, lugares, horarios en que se trabaja.
- **Desequilibrio entre trabajo y vida privada:** Interferencia del trabajo con la vida privada o a la inversa.
- **Confianza y justicia organizacional:** Grado de inseguridad o confianza hacia la institución empleadora, incluyendo la repartición equitativa de tareas y beneficios y solución justa de los conflictos.
- **Vulnerabilidad:** Temor ante un trato injusto en la institución empleadora o ante represalias por el ejercicio de los derechos.
- **Violencia y acoso:** Exposición a conductas intimidatorias, ofensivas y no deseadas.



Anexo 2

Matriz Grupo de Discusión
realizado por empresa

Resumen análisis de resultado Grupos Focales
Cuestionario de Riesgos Psicosociales
Protocolo CEAL – SM /SUSESO
2025.

Hospital de Linares

PRESENTACIÓN

La aplicación de la metodología CEAL-SM, basada en el diálogo social al interior de la organización, entrega una oportunidad para lograr (a través del diagnóstico y la generación participativa de medidas preventivas de tipo organizacional) que trabajadores y trabajadoras tengan un mayor bienestar, mayor salud y empresas y organizaciones más productivas.¹

Lo anterior toma una mayor relevancia si consideramos la transición del Hospital de Linares hacia nuevas dependencias.

El Hospital de Linares obtuvo estado de riesgo Bajo, esto constituye una fortaleza de la organización y debería hacerse todo el esfuerzo por mantener este estado y aumentar la proporción de dimensiones en color verde, ya que estos son factores protectores dentro del centro de trabajo².

Es en este contexto que el Comité de Aplicación del Hospital de Linares, asesorado por la Unidad de Salud Ocupacional, realizó grupos de discusión en las 13 unidades de análisis.

Los grupos se organizaron según el instrumento CEAL/ SM/ SUSESO en Unidades de análisis de mayor número de funcionarios se realizaron 2 grupos, en Imagenología se realizó de forma independiente debido a calificaciones de enfermedad profesional y denuncias VALS, en total se realizaron 21 grupos focales.

Este documento recopila conclusiones principales de los grupos y medidas que los mismos funcionarios consideran importante de poder implementar.

Es importante señalar que las medidas propuestas que más se incidencia en los grupos focales serán abordadas a nivel general en la matriz de medidas trabajada en forma conjunta con ACHS.

OBJETIVO

- Entregar resultados en unidades de análisis con mayor ausentismos y Subdirecciones.
- Entregar origen de los riesgos por los que se obtuvieron puntuaciones altas o bajas en las dimensiones evaluadas.
- Entregar soluciones y medidas propuestas por los funcionarios, que impacten en el origen de riesgo.
- Destacar aquellas áreas en que existen fortalezas en el centro de trabajo y cómo hacerlo para que estas áreas se mantengan e incluso, mejoren.

¹ Manual para organizar grupos focales - ACHS

² Informe resultados CEAL-CM/SUSESO -Hospital de Linares 2025

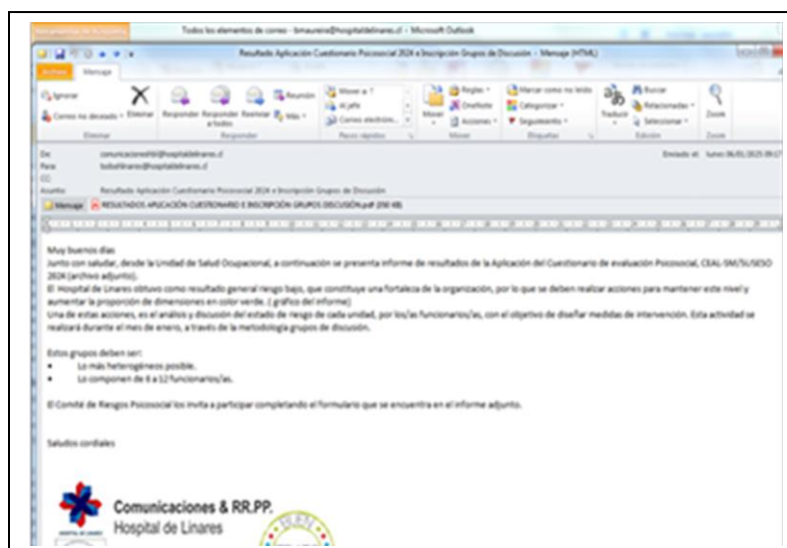
CONVOCATORIA

La convocatoria de participar se enfocó en funcionarios/s que participaron del proceso de contestar el cuestionario.

- Correo enviado a jefaturas y funcionarios con coreo institucional.
- Se utilizó grupo whatsapp de gestores de información.
- Afiche en lugares con mayor afluencia de funcionarios

PROCESO DISCUSIÓN Y ANALISIS DATOS	
UNIDADES DE ANÁLISIS	15
GRUPO DISCUSIÓN	21
TOTAL DE PATICIPANTES	160
N° INTEGRANTES	6 - 10
TIEMPO POR GRUPO	01,30 HR
RESULTADO	MATRIZ DE MEDIDAS
LUGAR	AUDITORIO CENTRAL

EVIDENCIA

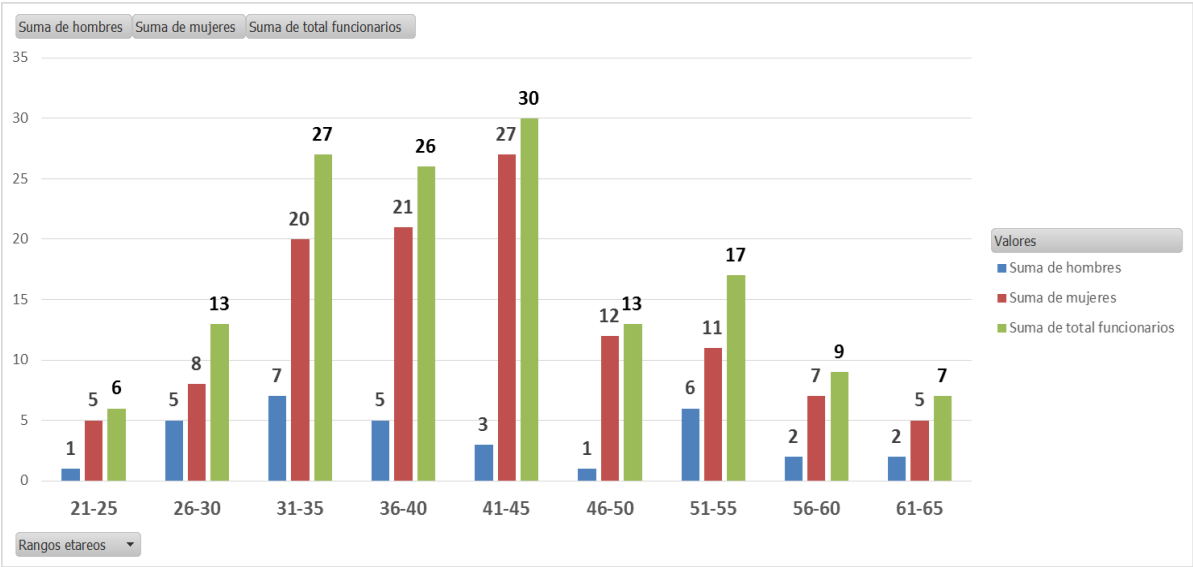


**Inscríbete
en los Focos
Grupales**

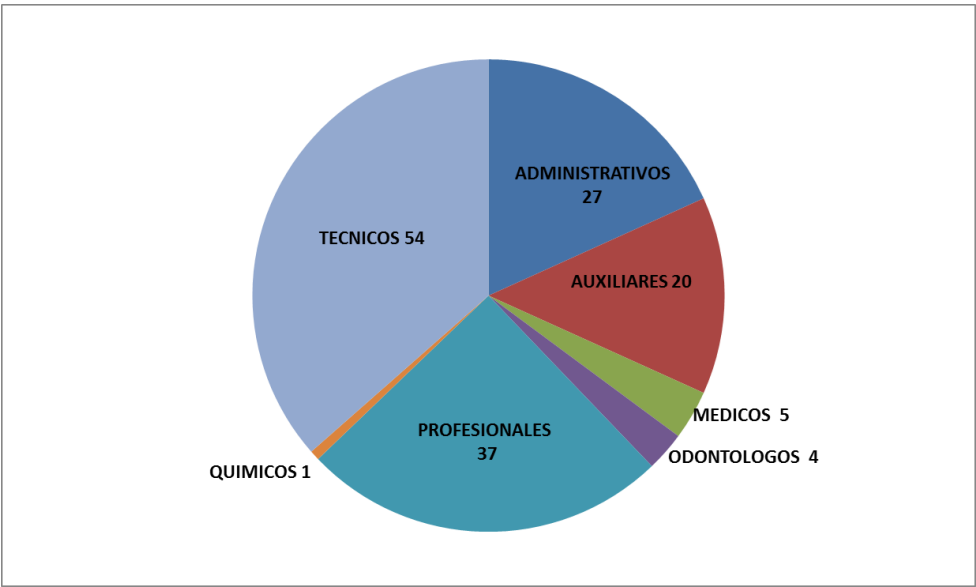


CARACTERIZACIÓN DE LOS PARTICIPANTES

RANGO ETAREO



Hombres	Mujeres	Grupo medical	Total funcionarios
32	116	13	161



MODERADORES

FACILITADORES	BARBARA MAUREIRA BALBOA	UNIDAD SALUD OCUPACIONAL	21 GRUPOS
	ANDRES QUINTANA COLLIO	UNIDAD SALUD OCUPACIONAL	17 GRUPOS
	ORIANA CASTILLO NARVAEZ	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	03 GRUPOS

CÓDIGO GRUPO FOCAL	FECHA	HORARIO	LUGAR	DETALLE	NIVEL DE RIESGO	SUBDIMENSIONES
1	14.01.25	09:00 – 10:30	AUDITORIO PS. ANDRÉS QUINTANA	ASESORIA JURIDICA	BAJO	Desarrollo Profesional Calidad del Liderazgo Violencia y Acoso
				DPTO. AUDITORIA		
				DEPTO. ASESOR CALIDAD, SEGURIDAD Y PCI		
				DEPTO. GESTION E INVERSIONES		
				DIRECCION HOSPITAL		
				OFICINA DE PARTES		
				UNIDAD COORDINADORA RED ASISTENCIAL		
2	14.01.25	11:00 – 12:30	AUDITORIO PS. ANDRÉS QUINTANA	DOCENTE ASISTENCIAL	BAJO	Desarrollo Profesional Calidad del Liderazgo Violencia y Acoso
				DPTO. ATENCION USUARIA		
				DPTO. FINANZAS		
				ASESORIA JURIDICA		
				DPTO. BIOESTADISTICA		
				DPTO. ADQUISICIONES CLINICAS		
				DPTO. TIC'S		
3	14.01.25	14:00 – 15:30	AUDITORIO PS. ANDRÉS QUINTANA	SUBDIRECCION GESTION ADMINISTRATIVA	MEDIO	Carga de Trabajo - Exigencias Emocionales Desarrollo Profesional- Compañerismo Vulnerabilidad - Violencia y Acoso Reconociento y Claridad Rol Calidad del Liderazgo
				ESTERILIZACION		
				HOSPITALIZACION DOMICILIARIA		
				SUBDIRECCION GESTION CUIDADO		
				RNAO		
				UNIDAD GESTION DE CAMAS		
				LISTA DE ESPERA		
4	14.01.25	15:30 – 17:00	AUDITORIO PS. ANDRÉS QUINTANA	OFICINA GES	BAJO	Exigencias Emocionales Violencia y Acoso Confianza y Justicia Organizacional Reconocimiento y Claridad de Rol Calidad del Liderazgo
				GRD		
				SUBDIRECCION CLINICA		
				UNIDAD LICENCIAS MEDICAS		
				C. R. F. ODONTOLOGICO		
				C. R. F. PEDIAT MED QUIR Y NEONATOLOGICO		
				CIRUGIA INFANTIL		
5	16.01.25	09:00 – 10:30	AUDITORIO PS. ANDRÉS QUINTANA	UTI PEDIATRICA	BAJO	Exigencias Emocionales Compañerismo Vulnerabilidad Desarrollo profesional / Violencia y Acoso Exigencias Emocionales Vulnerabilidad / Violencia y Acoso Desarrollo Profesional Reconocimiento y Claridad de Rol Calidad del Liderazgo
				C. R. F. EMERGENCIA HOSPITALARIA		
				C. R. F. MEDICO		
				PENSIONADO		
				C. R. F. QUIRURGICO		
				UNIDAD PACIENTE CRITICO ADULTO		
				C. R. PABELLON Y RECUPERACION DE ANESTESIA		
6	16.01.25	11:00 – 12:30	AUDITORIO PS. ANDRÉS QUINTANA	IMAGENOLOGIA	BAJO	Reconocimiento/Calidad del Liderazgo Confianza y Justicia Organizacional / Violencia y Acoso
				KINESIOLOGIA Y REHABILITACIÓN		
				GESTIÓN DE LA DEMANDA		
				DPTO CALIDAD DE VIDA		
				DEPTO. GESTION DE LAS PERSONAS		
				DESARROLLO ORGANIZACIONAL		
				RECLUTAMIENTO Y SELECCION		
7	16.01.25	14:00 – 15:30	AUDITORIO PS. ANDRÉS QUINTANA	SUBDIRECCION DE GESTION DE LAS PERSONAS	MEDIO	Exigencias Emocionales Equilibrio y Vida Privada Vulnerabilidad Violencia y Acoso Vulnerabilidad Violencia y Acoso Reconocimiento y Claridad de Rol
				CAPACITACIÓN		
				EQUIPOS MEDICOS		
				MANTENIMIENTO		
				MOVILIZACION		
				PREVENCIÓN DE RIESGOS Y GA		
				SUBDIRECCION DE OPERACIONES		
8	16.01.25	15:30 – 17:00	AUDITORIO PS. ORIANA CASTILLO	LAVANDERIA Y ROPERIA	BAJO	Inseguridad Justicia Organizacional
				U. ASEO Y SANEAMIENTO		
				APOYO DIAGN. Y TERAPEUTICO		
				CENTRAL DE ALIMENTACION		
				FARMACIA ASISTENCIAL		
				SERVICIO SOCIAL		
				DPTO. LABORATORIO CLINICO		
9	21.01.25	09:00 – 10:30	AUDITORIO PS. ORIANA CASTILLO	MEDICINA TRANSFUSIONAL	BAJO	Reconocimiento y Claridad de Rol Calidad del Liderazgo Violencia y Acoso
				SERV. APOYO ANATOMIA PATOLOGICA		
				C. R. F. GINECO-OBSTETRICO		
				PENSIONADO OBSTETRICIA-GINECOLOGIA		
				POLI ADULTO		
				CONS. ADOSADO ESPECIALIDADES		
				FARMACIA CDT		
10	22.01.25	11:00 – 12:30	AUDITORIO PS. ANDRÉS QUINTANA	SALUD MENTAL ADULTO	BAJO	Exigencias Emocionales Desarrollo Profesional Reconocimiento y Claridad de Rol Vulnerabilidad Calidad del Liderazgo Violencia y Acoso
				SALUD MENTAL INFANTO JUVENIL		

01	UNIDAD DE ANÁLISIS : DIRECCIÓN	NIVEL DE RIESGO	BAJO
CONFORMACION DE EQUIPO	• ASESORIA JURIDICA • DPTO. AUDITORIA • DEPTO. ASESOR CALIDAD, SEGURIDAD Y PCI • DEPTO. GESTION E INVERSIONES	• OFICINA DE PARTES • UCRA • DOCENTE ASISTENCIAL • DPTO. ATENCIÓN USUARIA	
DIMISIONES DE RIESGOS PSICOSOCIAL ANALIZADAS			
DESARROLLO PROFESIONAL RIESGO MEDIO	Realizar una cantidad o carga de trabajo dentro de un tiempo determinado. Una carga excesiva se percibe como “falta de tiempo” para cumplir las tareas asignadas.		
EXPLICACIÓN RESULTADO	• Como UA son de apoyo no se prioriza el área clínica. • No existe apoyo para capacitarse (magister, diplomados) • Puestos de trabajo únicos deben capacitarse de forma autónoma		
MEDIDAS PROPUESTAS	• Aumento presupuestos en capacitaciones • Se requiere mayor difusión de financiamientos para distintas capacitaciones de la unidad pertinente • Se requiere estandarizar los mecanismos para acceder a capacitaciones • Capacitar a mandos medios como se realizan los proyectos de capacitación • Generar mecanismo para que las capacitaciones se adapten a los perfiles de funcionarios • Difundir plataformas de capacitaciones gratuitas		
CALIDAD DEL LIDERAZGO RIESGO BAJO	Es la forma en que se expresa el mando de una jefatura sobre nosotros. Incluye la capacidad de la jefatura de planificar el trabajo, resolver conflictos y colaborar para que los trabajadores/as subordinados puedan llegar a completar su tarea.		

EXPLICACIÓN RESULTADO	• Existe una percepción de confianza. • Buena comunicación en la ejecución del trabajo • Lo anterior se suma a la trayectoria de los colaboradores
MEDIDAS PROPUESTAS	• Si llega una nueva dirección debe ser accesible, que sepa escuchar (Dar espacios para esto) • Retomar y calendarizar reuniones de equipo ej. Consejo técnico en los cuales se deben tocar temas tales como metas, presupuestos, contingencias, etc. • Se mantenga el liderazgo participativo a través de reuniones periódicas en donde se dé a conocer las tareas que está realizando el equipo • Se sugiere que en unidades más pequeñas poder cambiar las reuniones bimensuales.
VIOLENCIA Y ACOSO RIESGO BAJO	Exposición a conductas intimidatorias, ofensivas y no deseadas por las personas, que se relacionan con características de quien sufre dicha conducta tales como su apariencia física, género u orientación sexual, origen étnico, nacionalidad, creencias, etc.
EXPLICACIÓN RESULTADO	• Los conflictos existen, están normalizados • No se hacen las denuncias • Percepción que desde la DSSM solicitan trabajos no planificados y no existe retroalimentación • Sobre carga laboral puede ser percibida como maltrato indirecto • Se presentan las brechas no existe subdirección o jefatura que defienda por esta UA
MEDIDAS PROPUESTAS	• Continuar con la difusión de protocolo VALS • Realizar capacitaciones buen trato entre funcionarios • Regular los plazos desde la dirección para la entrega de trabajos o proyectos

02	UNIDAD DE ANÁLISIS : SUBDIRECCION GESTION ADMINISTRATIVA		NIVEL DE RIESGO	BAJO
CONFORMACION DE EQUIPO		• ABASTECIMIENTO • ADQUISICIONES • ASESORIA JURIDICA • BIOESTADISTICA	• FINANZAS • INFORMÁTICA • RECAUDACION	
DIMISIONES DE RIESGOS PSICOSOCIAL ANALIZADAS				
DESARROLLO PROFESIONAL RIESGO MEDIO		Oportunidad y estímulo que ofrece el trabajo para que cada persona ponga en práctica los conocimientos y la experiencia que ya tiene, pero pueda también adquirir nuevos conocimientos y experiencia.		
EXPLICACIÓN RESULTADO		• No existen capacitaciones específicas a las unidades que pertenecen a la subdirección administrativa. • Capacitaciones con mayor profundidad en los temas • Las capacitaciones específicas son de alto valor • Se requiere evaluar por el impacto de las capacitaciones para autorizar el monto		
MEDIDAS PROPUESTAS		• Mejorar el sistema de evaluación para la aprobación del Proyecto de capacitaciones (el impacto en la organización) • Regular la difusión de forma equitativa los accesos al financiamiento de capacitaciones • Generar capacitaciones específicas, se requiere innovar en los temas (Trato usuario 1, 2,3)/ • Difundir a todos los funcionarios la postulación PAC • Realizar capacitaciones a nivel de SSM para el traspaso de experiencia e información. • Generar e informar convenios con instituciones de educación superior u organismo de capacitación/Asegurar la bajada de difusión de capacitaciones a través distintos mecanismos		
CALIDAD DEL LIDERAZGO RIESGO BAJO		Es la forma en que se expresa el mando de una jefatura sobre nosotros. Incluye la capacidad de la jefatura de planificar el trabajo, resolver conflictos y colaborar para que los trabajadores/as subordinados puedan llegar a completar su tarea.		

EXPLICACIÓN RESULTADO	• Existe una percepción de jefatura tienen conocimiento de las tareas que se realizan UA • Se percibe que existe confianza en el trabajo y tareas que realiza el equipo.
MEDIDAS PROPUESTAS	• Mantener política de “puerta abierta” a través de reuniones periódicas (mensual) • Las reuniones del equipo para traspaso de información ya sea de abordar dificultades laborales o personales • Generar instancia de autocuidado en donde se fortalezca la confianza mutua.
VIOLENCIA Y ACOSO RIESGO BAJO	Exposición a conductas intimidatorias, ofensivas y no deseadas por las personas, que se relacionan con características de quien sufre dicha conducta tales como su apariencia física, género u orientación sexual, origen étnico, nacionalidad, creencias, etc.
EXPLICACIÓN RESULTADO	• La confianza es parte del trabajo, que puede mal interpretarse • La brecha generacional ha hecho que conductas incívicas sean visibilizadas. • El buen trato debe darse por el hecho de ser profesionales • Los conflictos no necesariamente son al interior de la unidad, esto se da cuando se requiere realizar tareas en unidades de apoyo.
MEDIDAS PROPUESTAS	• La jefatura debe ser imparcial en la resolución de conflicto a través: Es espacio de comunicación protegido (oficina, horarios específicos) • Conocer el relato de las partes involucradas • Generar informativo en el refuerzo del buen trato entre colegas (decálogo, instrucción)

03	UNIDAD DE ANÁLISIS : SUBDIRECCION GESTION CUIDADO	NIVEL DE RIESGO	MEDIO
CONFORMACION DE EQUIPO	• ESTERILIZACION • HOSPITALIZACION DOMICILIARIA • SUBDIRECCION GESTION CUIDADO		
DIMISIONES DE RIESGOS PSICOSOCIAL ANALIZADAS			
CARGA DE TRABAJO RIESGO ALTO	Realizar una cantidad o carga de trabajo dentro de un tiempo determinado. Una carga excesiva se percibe como “falta de tiempo” para cumplir las tareas asignadas.		
EXPLICACIÓN RESULTADO	• Aumentaron las funciones desde la Pandemia • Las exigencias son múltiples y las personas son las mismas • Los cupos de pacientes nos son distribuidos de forma equitativa en los equipos de Unidad Hospitalaria.		
MEDIDAS PROPUESTAS	• Realizar distribución de cupos de los equipos según los tiempos de atención y traslado • Priorizar esta unidad de análisis en la brecha de personas		
EXIGENCIAS EMOCIONALES RIESGO ALTO	Demanda nuestra capacidad para entender la situación de otras personas, sobre todo cuando esas personas están a su vez con emociones intensas. Alta demanda emocional sobre el(la) trabajador(a) lo que ocasionalmente puede llevar a confundir sus sentimientos personales con las demandas de los usuarios. También se considera la exigencia para el trabajador o trabajadora de esconder o no manifestar sus emociones ante los usuarios que debe atender.		
EXPLICACIÓN RESULTADO	• Existen situaciones en que los pacientes y familiares no prestan ayuda a familiares. • Son la cara de del hospital para los pacientes • Existe un vínculo con los pacientes por las visitas que se realizan en los domicilios		
MEDIDAS PROPUESTAS	• Poder incorporar una profesional específica asistente social(Domiciliaria) • Enfermera a cargo del piso y de urgencia informar a los pacientes de las gestiones realizadas por la unidad pertinente, esta medida apunta a que el paciente tenga acceso a		

	información para minimizar su frustración. • Apoyo información proporcionada por medico generando guía básica con lenguaje amigable.
VIOLENCIA Y ACOSO RIESGO MEDIO	Exposición a conductas intimidatorias, ofensivas y no deseadas por las personas, que se relacionan con características de quien sufre dicha conducta tales como su apariencia física, género u orientación sexual, origen étnico, nacionalidad, creencias, etc.
EXPLICACIÓN RESULTADO	• La percepción del grupo tiene relación la violencia externa de usuarios(as) • El rol de la jefatura es importante para minimizar situaciones de violencia • La falta de comunicación incide en los conflictos internos de la unidad, cuando la percepción de carga de trabajo es más alta (fines de año) • La forma de expresar las necesidades podría incidir en el trato • En la citación telefónica también reciben agresiones • Las licitaciones se hacen en función a los médicos y no se considera los recursos internos
MEDIDAS PROPUESTAS	• Reforzar con personal extra en los periodos críticos de trabajo (plan 500, licitaciones, operaciones) • Para la planificación y distribuir de operativos considerar los espacios físicos son reducidos • Poder ejecutar los operativos una vez al mes. (Subdirección administrativa) • Realizar talleres para la difusión de protocolo VALS/Organizar actividades de autocuidado para la subdirección/Implementar sistema de rotación a funcionarias de atención directa de ventanilla

4	UNIDAD DE ANÁLISIS : SUBDIRECCION GESTION CLINICA	NIVEL DE RIESGO	BAJO
CONFORMACION DE EQUIPO	• LISTA DE ESPERA • OFICINA GES	• UNIDAD LICENCIAS MEDICAS • MEDICOS Y JEFES CR	
DIMISIONES DE RIESGOS PSICOSOCIAL ANALIZADAS			
EXIGENCIAS EMOCIONALES RIESGO ALTO	Demanda nuestra capacidad para entender la situación de otras personas, sobre todo cuando esas personas están a su vez con emociones intensas. Alta demanda emocional sobre el(la) trabajador(a) lo que ocasionalmente puede llevar a confundir sus sentimientos personales con las demandas de los usuarios. También se considera la exigencia para el trabajador o trabajadora de esconder o no manifestar sus emociones ante los usuarios que debe atender.		
EXPLICACIÓN RESULTADO	• Problemáticas que escapan de la resolutive de la unidad, por lo que deben dar explicaciones • En la atención de ventanilla, la falta de escases de horas las usurarios se descargan con funcionarias. • Dar explicaciones contantes por la falta de horas de profesionales externos/Los pacientes se descargan con los trabajadores/Se trabaja a través de metas diarias/Sensación vulnerabilidad/Existe la percepción del rol de orientador entorpece el trabajo.		
MEDIDAS PROPUESTAS	• Generar instancias ya sea de capacitaciones para poder lidiar con las demandas emocionales de usuarios • Realizar talleres de forma periódica y alternar los funcionarios para asegurar la participación de todos los funcionarios • Instruir el apoyo de guardias en situaciones de violencia física o verbal • Aclarar el rol de guardias • Capacitar al orientador en las tareas de las unidades, para que sean apoyo y no entorpezca la gestión.		

VIOLENCIA Y ACOSO RIESGO MEDIO	Exposición a conductas intimidatorias, ofensivas y no deseadas por las personas, que se relacionan con características de quien sufre dicha conducta tales como su apariencia física, género u orientación sexual, origen étnico, nacionalidad, creencias, etc.
EXPLICACIÓN RESULTADO	La percepción del grupo tiene relación la violencia externa de usuarios(as)/El rol de la jefatura es importante para minimizar situaciones de violencia/La falta de comunicación incide en los conflictos internos de la unidad, cuando la percepción de carga de trabajo es más alta (fines de año)/La forma de expresar las necesidades podría incidir en el trato/En la citación telefónica también reciben agresiones/Las licitaciones se hacen en función a los médicos y no se considera los recursos internos.
MEDIDAS PROPUESTAS	• Reforzar con personal extra en los periodos críticos de trabajo (plan 500, licitaciones, operaciones) • Para la planificación y distribuir de operativos considerar los espacios físicos son reducidos • Poder ejecutar los operativos una vez al mes. (Subdirección administrativa) • Realizar talleres para la difusión de protocolo VALS • Organizar actividades de autocuidado para la subdirección • Implementar sistema de rotación a funcionarias de atención directa de ventanilla

5	UNIDAD DE ANÁLISIS : PERSONAS	SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DE	NIVEL DE RIESGO	BAJO
CONFORMACION DE EQUIPO		• DEPTO. GESTION DE LAS PERSONAS • DESARROLLO ORGANIZACIONAL • CAPACITACIÓN	• DEPTO. CALIDAD DE VIDA • RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	
DIMISIONES DE RIESGOS PSICOSOCIAL ANALIZADAS				
CARGA DE TRABAJO RIESGO ALTO		Demanda nuestra capacidad para entender la situación de otras personas, sobre todo cuando esas personas están a su vez con emociones intensas. Alta demanda emocional sobre el(la) trabajador(a) lo que ocasionalmente puede llevar a confundir sus sentimientos personales con las demandas de los usuarios. También se considera la exigencia para el trabajador o trabajadora de esconder o no manifestar sus emociones ante los usuarios que debe atender.		
EXPLICACIÓN RESULTADO		• Además del trabajo administrativo deben atender publico interno, son altamente demandante. • Si bien existe los horarios establecidos no se respetan, de igual manera existe la indicación que se debe atender fuera de horario • Son múltiples las consultas de funcionarios las mayorías son por hoja de asistencia, solicitud de permiso, pago de horas de extras • Funcionarios altamente demandantes en consultas por información que está en la plataforma • En unidades no tiene tiempo de atención de usuarios (capacitación) • Funcionarios no leen la información que se les envía • El ausentismo ayuda a que la percepción de sobre carga aumente (jardín infantil) • Los horarios de atención en bienestar deben privilegiarse los horarios de funcionarios turnantes		

MEDIDAS PROPUESTAS	• Implementar campaña de información para funcionarios que minimice consultas que no necesariamente se deben resolver de forma presencial • Implementar ranking de preguntas, para generar campaña difusión • Actualizar grafica para difusión de capacitaciones • Generar estrategia de difusión de información de beneficios, consultas, horarios. • Calendarizar la difusión •
DESARROLLO PROFESIONAL RIESGO MEDIO	Oportunidad y estímulo que ofrece el trabajo para que cada persona ponga en práctica los conocimientos y la experiencia que ya tiene, pero pueda también adquirir nuevos conocimientos y experiencia.
EXPLICACIÓN RESULTADO	• Existe una buena percepción en relación a esta dimensión en el Dpto. de las personas • En jardín infantil ha tenido capacitación atingente a su labor • Existen compañeros de trabajo que están sobre calificados para el reemplazo que están contratados, provoca frustración. • Existe brecha de capacitaciones para el área no clínica
MEDIDAS PROPUESTAS	• Generar capacitaciones atingentes a las tareas de la subdirección • Regularizar cargos del dpto. asegurando el respaldo según su grado o estamento
COMPAÑERISMO RIESGO MEDIO	• Es la sensación de pertenecer a un equipo de trabajo conformado por pares, donde se recibe y se entrega ayuda cuando se necesita.
EXPLICACIÓN RESULTADO	• En el departamento existe una buena práctica de colaboración entre compañeros • Las reuniones se utilizan para compartir todas colaboran (jardín infantil)
MEDIDAS PROPUESTAS	• Promoviendo la colaboración como buena práctica • Reuniones de coordinación se organice un compartir

UNIDADES CON MAYOR AUSENTISMO:

5	UNIDAD DE ANÁLISIS : C.R.F. PEDIAT MED QUIR Y NEONATOLOGICO	NIVEL DE RIESGO	BAJO
CONFORMACION DE EQUIPO		- CIRUGIA INFANTIL - UTI PEDIATRICA	
DIMISIONES DE RIESGOS PSICOSOCIAL ANALIZADAS			
EXIGENCIAS EMOCIONALES RIESGO ALTO		Demanda nuestra capacidad para entender la situación de otras personas, sobre todo cuando esas personas están a su vez con emociones intensas. Alta demanda emocional sobre el(la) trabajador(a) lo que ocasionalmente puede llevar a confundir sus sentimientos personales con las demandas de los usuarios. También se considera la exigencia para el trabajador o trabajadora de esconder o no manifestar sus emociones ante los usuarios que debe atender.	
EXPLICACIÓN RESULTADO		- Los pacientes que se tratan en la unidad son críticos. - Los cambios de turno afectan la contención del equipo - Las unidades de Pediatría y UTI tratan con los papás por lo que es una demanda mayor - Los equipos son importantes para la contención emocional/ - En pediatría se relacionan con toda la familia, general lazos afectivos por larga permanencia lazos - Alta demanda de parte de pacientes psiquiátricos, no hay preparación, sin información - Habilidades propias funcionarias son utilizadas para atender pacientes - Funcionarias que no necesariamente tienen habilidades para el trato con pacientes - Relatan cambios de turno que ha afectado al equipo, se debe trabajar los cambios de turnos	
MEDIDAS PROPUESTAS		- Al ingreso de pacientes psiquiátrico tener acceso de N° SOS o saber a quién recurrir - Implementación de reuniones de contención con profesional del área de forma mensual o cuando ocurran situación de alta demanda emocional (PAP) - En reuniones se deben tratar temas de trabajo en equipo, empatía - Tener acceso a capacitaciones sistemáticas para el abordaje de pacientes psiquiátrico para TENS	

	del servicio (habilidades blandas) • Difundir prestaciones de psicólogo del personal
COMPAÑERISMO RIESGO MEDIO	Es la sensación de pertenecer a un equipo de trabajo conformado por pares, donde se recibe y se entrega ayuda cuando se necesita.
EXPLICACIÓN RESULTADO	• El apoyo de los compañeros de turno es importante para sobre llevar las preocupaciones de la casa • Turnos muy afiatados, por lo que los cambios se perciben como perdida (duelo) • Los temas personales afectan la percepción para enfrentar los cambios
MEDIDAS PROPUESTAS	• Informar cambios de turno en reuniones • Al visualizar falencias técnicas la jefatura debe retroalimentar de forma personal para ser trabajadas en equipo por turno.
VULNERABILIDAD RIESGO MEDIO	Sensación de temor, desprotección o indefensión ante un trato que el (la) trabajador(a) considera injusto por parte de la organización. Se entiende también como la incapacidad de ejercer derechos o de resistir la disciplina que impone la relación laboral.
EXPLICACIÓN RESULTADO	• Mayor vulnerabilidad los funcionarios reemplazos • Las diferencias de contrato hacen que exista temor
MEDIDAS PROPUESTAS	

6	UNIDAD DE ANÁLISIS : C.R.F. EMERGENCIA HOSPITALARIA	NIVEL DE RIESGO	BAJO
CONFORMACION DE EQUIPO		• C.R.F. EMERGENCIA HOSPITALARIA	
DIMISIONES DE RIESGOS PSICOSOCIAL ANALIZADAS			
EXIGENCIAS EMOCIONALES RIESGO ALTO		Demanda nuestra capacidad para entender la situación de otras personas, sobre todo cuando esas personas están a su vez con emociones intensas. Alta demanda emocional sobre el(la) trabajador(a) lo que ocasionalmente puede llevar a confundir sus sentimientos personales con las demandas de los usuarios. También se considera la exigencia para el trabajador o trabajadora de esconder o no manifestar sus emociones ante los usuarios que debe atender.	
EXPLICACIÓN RESULTADO		• Es parte de la naturaleza del trabajo, se asume como tal • Con los años se aprende a convivir con las emociones que demanda el área de trabajo • Los pacientes jóvenes o pediátricos afectan más • El tiempo ayuda a lidiar con las emociones • Se utilizan las capacidades individuales • Al ingreso se tiene presente que se hizo todo lo posible, se limita la responsabilidad • Se recurre a los recursos familiares para sobre llevar las demandas emocionales del trabajo • Se percibe negación de llevarse la carga emocional del trabajo a la casa • Las familias de pacientes descansan en funcionarios • Con el tiempo se mecaniza el trato con pacientes como elemento protector • Pacientes psiquiátricos son un elemento altamente demandante	

MEDIDAS PROPUESTAS	• Potenciar figura de asistente social con la Unidad ya que se requiere orientar a familiares de pacientes con deficiencia socio familiar (tutor) • Coordinar capacitaciones o talleres de contención de pacientes psiquiátrico o violentos • Implementar espacios de conversación con el equipo turnos de forma mensual • Cuando ocurran eventos de alta demanda emocional, el jefe de turno dar espacios de conversación que sirva como contención emocional • Implementar taller de primeros auxilios psicológicos/Organizar acceso a psicólogo/Generar informativo para acceder al psicólogo del personal
VIOLENCIA Y ACOSO RIESGO MEDIO	Sensación de temor, desprotección o indefensión ante un trato que el (la) trabajador(a) considera injusto por parte de la organización. Se entiende también como la incapacidad de ejercer derechos o de resistir la disciplina que impone la relación laboral.
EXPLICACIÓN RESULTADO	• Existen colegas que no saben leer el contexto de confianza para realizar “bromas” • Se percibe que la brecha generacional incide en esta percepción • La confianza debe ser recíproca, para hacer bromas • Usuarios hacen comentarios ofensivos relacionados con la nacionalidad
MEDIDAS PROPUESTAS	• Programar capacitación de Protocolo VALS • Se requiere encuadrar a pacientes, existe acosos a funcionarios • Difundir a pacientes a través informativos gráficos • Potenciar labor de guardias

7	UNIDAD DE ANÁLISIS : C.R.F. GINECO-OBSTETRICO	NIVEL DE RIESGO	BAJO
CONFORMACION DE EQUIPO	- C.R.F. GINECO-OBSTETRICO - PENSIONADO OBSTETRICIA-GINECOLOGICA		
DIMISIONES DE RIESGOS PSICOSOCIAL ANALIZADAS			
VULNERABILIDAD RIESGO MEDIO	Sensación de temor, desprotección o indefensión ante un trato que el (la) trabajador(a) considera injusto por parte de la organización. Se entiende también como la incapacidad de ejercer derechos o de resistir la disciplina que impone la relación laboral.		
EXPLICACIÓN RESULTADO	Percepción desprotección debido a la forma, el trato en que se entrega la información el subcomité de ausentismo (comité Salud)		
MEDIDAS PROPUESTAS	Implementar sistema o protocolo para el seguimiento de funcionarios con licencias médicas 2 o más meses LM.		
DESARROLLO PROFESIONAL RIESGO BAJO	Oportunidad y estímulo que ofrece el trabajo para que cada persona ponga en práctica los conocimientos y la experiencia que ya tiene, pero pueda también adquirir nuevos conocimientos y experiencia.		
EXPLICACIÓN RESULTADO	- Existen áreas que no han avanzado en nuevas tecnologías, técnicas o procedimiento por lo que no rotan. (Recién nacidos) - Funcionarios de compra a servicio no tienen acceso a áreas o tareas por falta de capacitación específica - El aprendizaje de compras de servicio se da por la buena voluntad de colegas - Recurren a sus propias habilidades y recursos para adquirir nuevos conocimientos		
MEDIDAS PROPUESTAS	- Implementar de todas las unidades rotaciones, por lo que se requiere actualizar conocimiento - Generar un sistema de rotación de capacitaciones, que asegure la participación de todas		

	las funcionarias. • Bajar información referente ejecución de cursos PAC • Generar convenio con universidades para capacitación atingente al área • Compra de servicios se debe revisar licitaciones para el acceso a capacitaciones
--	--

8	UNIDAD DE ANÁLISIS : UNIDAD PACIENTE CRITICO ADULTO	NIVEL DE RIESGO	MEDIO
CONFORMACION DE EQUIPO	• C.R.F. GINECO-OBSTETRICO • PENSIONADO OBSTETRICIA-GINECOLOGICA		
DIMISIONES DE RIESGOS PSICOSOCIAL ANALIZADAS			
EXIGENCIAS EMOCIONALES RIESGO MEDIO	REVISAR DEFINICION ANTERIOR		
EXPLICACIÓN RESULTADO	• Perciben que ha aumentado la violencia de pacientes y/o familiares • El personal tiene consenso que los pacientes y familiares son violentos con algunos estamentos • Se confunde con empoderamiento con agresividad • El criterio médico o decisiones medicas afecta al personal de salud. (Amiguismo) • Médicos dejan a la “deriva” a los enfermeros, se notifica pero no pasa nada (ej. Aseo quirúrgico • La información que entrega al médico es muy técnica, los pacientes vuelven a consultar a los enfermeros • El estamento que dependen de los enfermeros no necesariamente tienen habilidad de resolver los conflictos		
MEDIDAS PROPUESTAS	• Generar espacios de entrega información a familiares de forma presencial por parte de quien corresponda. • Retomar practica anterior a la pandemia. (Gestión del Cuidado) • Generar instancias de contención emocional, equipo externo		

	• Implementar reuniones apoyo o mejorar de habilidades blandas • Las notificaciones deben ser atendidas por la jefatura de cada estamento en un plazo no superior de 72 horas • Regular el rol guardia del área.
EQUILIBRIO TRABAJO Y VIDA PRIVADA RIESGO ALTO	• El equilibrio entre el trabajo y la vida privada es la manera en que estos dos ámbitos de nuestra vida nos permiten un desarrollo adecuado como personas, sin que una exigencia desmedida del trabajo interfiera con la vida privada.
EXPLICACIÓN RESULTADO	• Los turnos extras que deben realizar, podrían interferir en esta dimensión
MEDIDAS PROPUESTAS	• Regular la devolución del tiempo • Generar capacitaciones generales con énfasis en los funcionarios en el estatuto administrativo • Mantener protocolo interno de cubrir turnos
CALIDAD DEL LIDERAZGO RIESGO MEDIO	Es la forma en que se expresa el mando de una jefatura sobre nosotros. Incluye la capacidad de la jefatura de planificar el trabajo, resolver conflictos y colaborar para que los trabajadores/as subordinados puedan llegar a completar su tarea.
EXPLICACIÓN RESULTADO	• Problemas en gestión de turnos, planificación defectuosa • Existe la percepción que no se resuelve conflictos • Las evaluaciones de desempeño no evidencian las falencias de funcionarios, esto desmotiva a los más antiguos para seguir haciendo las tareas. • Falta de compromiso de funcionarios nuevos para trabajar en el área, la jefatura no exige de la misma manera, genera desmotivación. • Todos los estamentos debiesen rotar por todas las salas. Es decisión o voluntad de la jefatura, no tiene claridad. • Es notoria los privilegios de algunos profesionales, genera rose entre los turnos • Es importante la confianza en el equipo para desarrollar un buen trabajo, por lo que se requiere de la intervención de jefaturas que minimizan los problemas que presentan los funcionarios • Existe desidia por parte de profesionales, para tomar medidas. Funcionaria que no se

	adapta a la dinámica del área de trabajo.
MEDIDAS PROPUESTAS	• Se requiere retomar los protocolos básicos de la Unidad • Implementar plan de mejora para evaluar las tareas • Se requiere validar el trabajo bien hecho, no darle tanta importancia a la cantidad o cubrir el turno • Implementar el reconocimiento rotativo mensualmente del buen trabajo ejecutado • Implementar itinerario de actividades de los estamentos • Apoyo a jefatura de liderazgo (coaching)
VULNERABILIDAD RIESGO MEDIO	Sensación de temor, desprotección o indefensión ante un trato que el (la) trabajador(a) considera injusto por parte de la organización. Se entiende también como la incapacidad de ejercer derechos o de resistir la disciplina que impone la relación laboral.
EXPLICACIÓN RESULTADO	• Los reemplazos sienten vulnerables por la renovación del contrato • No necesariamente se valora la calidad de la ejecución del trabajo, prevaleciendo la amistad/Las necesidades no son atendidos necesariamente por la jefatura (UTI) son el apoyo a la UCI
MEDIDAS PROPUESTAS	• Mejorar la distribución de recursos (material, personal) la UTI percibe que es el apoyo de la UCI • Reuniones periódicas separadas por unidad para recabar buenas prácticas de los otros equipos • Considerar la opinión de funcionarios para los cambios de personal, debido a la compenetración de los equipos.
VIOLENCIA Y ACOSO RIESGO MEDIO	Exposición a conductas intimidatorias, ofensivas y no deseadas por las personas, que se relacionan con características de quien sufre dicha conducta tales como su apariencia física, género u orientación sexual, origen étnico, nacionalidad, creencias, etc.

EXPLICACIÓN RESULTADO	• Los diferentes criterios en la entrega de turnos generan conflictos • Las conductas incívicas genera dificultades • Funcionarios hacen comentarios de connotación sexual a pacientes o colegas • No existe consenso en el tipo de bromas, no se lee el contexto • El ambiente en UCI es más tenso • Normalización de conductas incívicas.
MEDIDAS PROPUESTAS	• Implementación de decálogo del buen trato. • Generadas por áreas • Implementar la supervisión y sancionar su incumpliendo

9	UNIDAD DE ANÁLISIS :	CENTRO ADOSADO DE ESPECIALIDADES (CDT)	NIVEL DE RIESGO	BAJO
CONFORMACION DE EQUIPO		• ARCHIVO • CARDIOLOGIA • CONS. ADOSADO ESPECIALIDADES • FARMACIA CDT	• OFTALMOLOGIA • OTORRINOLARINGOLOGIA • TRAUMOTOLOGIA • UROLOGIA	
DIMISIONES DE RIESGOS PSICOSOCIAL ANALIZADAS				
EXIGENCIAS EMOCIONALES RIESGO ALTO		REVISAR DEFINICION ANTERIOR		
EXPLICACIÓN RESULTADO		• Existe una vinculación con los pacientes, dadas las patologías que padecen • Los pacientes reclaman, ya que demandas soluciones inmediatas (adm) podría ser primera línea • Ayudar a los pacientes genera tranquilidad o alivio en las funcionarias • Recurren a sus propias habilidades para contener a pacientes		
MEDIDAS PROPUESTAS		• Generar o retomar pausas activas en cada unidad, la periodicidad debe ser generada por cada unidad • Implementar apoyo de psicólogo, generando instancias de conservación (manejo de emociones, resolución de conflictos) de forma mensual		
DESARROLLO PROFESIONAL		Oportunidad y estímulo que ofrece el trabajo para que cada persona ponga en práctica los conocimientos y la experiencia que ya tiene, pero pueda también adquirir nuevos conocimientos y experiencia.		
EXPLICACIÓN RESULTADO		• Los cursos que se entregan son de carácter general • Los cursos especializados deben ser financiados por las propias funcionarias • Son pocas los cursos específicos, son dirigidas para enfermera		
MEDIDAS PROPUESTAS		• Realizar cursos y talleres para los distintos estamentos. • El curso de heridas que sea abierto para tens • Se requiere que se le consulte a funcionarias capacitaciones que necesiten realizar		

	• Evaluar posibilidad de gestionar capacitaciones específicas para las área
RECONOCIMIENTO Y CLARIDAD DE ROL	Reconocimiento, respeto y rectitud en el trato que recibimos en nuestro trabajo. Incluye el sentido de las tareas que se realizan y la claridad de los límites de la responsabilidad que tenemos o que se nos asigna. Una mayor claridad de rol permite un mayor respeto hacia el trabajo que se hace.
EXPLICACIÓN RESULTADO	• Se percibe que el reconocimiento es bajo, no existe una diferencia entre quienes lo hacen bien o hacen mal (entre pares) • Los médicos no necesariamente reconocen todas las tareas que realizan las TENS
MEDIDAS PROPUESTAS	• Generar instancias o herramientas de retroalimentación de mejora en la ejecución de la tarea.
CALIDAD DEL LIDERAZGO	Es la forma en que se expresa el mando de una jefatura sobre nosotros. Incluye la capacidad de la jefatura de planificar el trabajo, resolver conflictos y colaborar para que los trabajadores/as subordinados puedan llegar a completar su tarea
EXPLICACIÓN RESULTADO	• Existe la percepción que en los operativos no existe una buena planificación • Las amistades entre personas que tiene mayor poder jerárquico no ejercen un trabajo equitativo, que podría perjudicar la ejecución de la tarea • Existe una percepción de la supervisora escucha a sus funcionarias, política de puerta abierta. que en necesario cuidar.
MEDIDAS PROPUESTAS	• Capacitar al personal en todas las áreas para los operativos • Se requiere coordinar de mejor manera los operativos, plan 500 con quien las ejecutan (funcionarias) Lista espera y GES

5	UNIDAD DE ANÁLISIS : C.R.F. PABELLON Y RECUPERACION DE ANESTESIA	NIVEL DE RIESGO	BAJO
CONFORMACION DE EQUIPO	•		
DIMISIONES DE RIESGOS PSICOSOCIAL ANALIZADAS			
VULNERABILIDAD RIESGO MEDIO	Sensación de temor, desprotección o indefensión ante un trato que el (la) trabajador(a) considera injusto por parte de la organización. Se entiende también como la incapacidad de ejercer derechos o de resistir la disciplina que impone la relación laboral.		
EXPLICACIÓN RESULTADO	• Existe una coincidencia en la sanción de vulnerabilidad por el tipo de contrato (compra de servicio) • Han sido testigos de situaciones de maltrato • Existe percepción del trato desigual a funcionarios antiguos y nuevos. Tanto de jefatura y pares • EL trabajo de auxiliares requiere mayor experiencia para desempeñarse en el área, por tipo de tarea que se realiza.		
MEDIDAS PROPUESTAS	• Inducción a auxiliares ser regulada por quien la ejecuta, el tiempo, evaluación y duración • Estandarizar (protocolo) sistema de inducción a los estamentos (sombbrero) no debe entorpecer las tareas diarias • Reconocer a quien realizan la inducción a través de anotación demerito • Considerar la opinión de que induce para la permanencia o evaluación del funcionario		
VIOLENCIA Y ACOSO RIESGO MEDIO	Exposición a conductas intimidatorias, ofensivas y no deseadas por las personas, que se relacionan con características de quien sufre dicha conducta tales como su apariencia física, género u orientación sexual, origen étnico, nacionalidad, creencias, etc.		
EXPLICACIÓN RESULTADO	• En grupos más pequeños como pabellón se dan situaciones que pueden ser percibidas como incómodas • Ley Karim ayuda para regular ciertas bromas • Existen actitudes incívicas o violentas trasversal • El ingreso de médicos extranjeros ha hecho que cambie el trato de médicos antiguos,		

	mayor amabilidad, reconocen el nombre de los funcionarios • Como nos tratemos define el ambiente laboral • Existe medio a denunciar, por posibles represalias. • No cambian las conductas, se cambian a los funcionarios
MEDIDAS PROPUESTAS	• Alinear las jefaturas en el buen trato, en reuniones clínicas utilizarlas para la retroalimentación. • Quede consignado en acta cuando se toquen estos temas • Difundir protocolo VALS a todo el equipo
RECONOCIMIENTO Y CLARIDAD DE ROL RIESGO MEDIO	Reconocimiento, respeto y rectitud en el trato que recibimos en nuestro trabajo. Incluye el sentido de las tareas que se realizan y la claridad de los límites de la responsabilidad que tenemos o que se nos asigna. Una mayor claridad de rol permite un mayor respeto hacia el trabajo que se hace.
EXPLICACIÓN RESULTADO	• Existe una buena recepción de la obtención de la información para la ejecución de la tarea, en los distintos estamentos • Existe instancias para poder aclarar o tener consideración para abordar la cirugía con mayor información • Se hacen cargo de pacientes hospitalizados
MEDIDAS PROPUESTAS	• Trabajar en conjunto con gestión de camas • Implementar un reconocimiento a la labor, a través de anotación de mérito • Entregar habilidades blandas de jefatura a través de talleres o capacitaciones con el objetivo de reconocer buenas prácticas en funcionarios • En reuniones de coordinación resaltar buenas prácticas.