



# **POLÍTICA DE BUEN TRATO**

## **SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN**

**(Periodo 2016- 2018)**

<b>FECHA ENTREGA:</b>	30 de Junio de 2016.
<b>ELABORADO POR:</b>	Referentes y Comités de Buenas Prácticas Laborales de la Red del Servicio de Salud Concepción.

# Índice

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>II. ACTORES Y ROLES</b> .....	4
<b>III. MARCO NORMATIVO Y TÉCNICO DE LA POLÍTICA</b> .....	4
<b>IV. MARCO CONCEPTUAL Y ESTRATÉGICO DE LA POLÍTICA DE BUEN TRATO.</b> .....	5
Concepto de Buen Trato .....	5
Condiciones y Ambientes Laborales.....	5
Entornos Laborales.....	5
<b>V. DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DEL SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN</b> .....	6
Visión del Servicio de Salud Concepción.....	6
Misión del Servicio de Salud Concepción.....	6
Valores Servicio de Salud Concepción.....	6
<b>VI. NUESTRAS DEFINICIONES SOBRE EL BUEN TRATO</b> .....	8
Respecto a la Conciliación de las Responsabilidades Laborales con Obligaciones Familiares.....	8
Respecto al Equilibrio entre Familia y Trabajo, en el ámbito de la conciliación.....	8
Respecto a la Prevención y Sanción del Acoso Sexual y Laboral.....	8
Respeto por el otro, en todos los niveles.....	9
Respecto al Reconocimiento .....	9
<b>VII. DECÁLOGO DEL BUEN TRATO</b> .....	10
<b>VIII. FACTORES CRÍTICOS DE LA GESTIÓN</b> .....	11
Trabajo en Equipo .....	11
Resolución de Conflictos .....	11
Autocuidado.....	11
<b>IX. MECANISMO DE SOCIALIZACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA POLÍTICA</b> .....	12
<b>X. CONCLUSIONES</b> .....	12

## I. INTRODUCCIÓN

A continuación presentamos la ***Política de Buen Trato del Servicio de Salud Concepción***, que es el resultado del trabajo participativo de los Comités de Buenas Prácticas de los 8 establecimientos de nuestra red de salud constituidos por los equipos de salud y sus asociaciones gremiales.

Este documento es una directriz, su alcance otorga lineamientos para la relación entre funcionarios con un trato equitativo y de respeto, sin importar el lugar que los trabajadores ocupan al interior de la organización o su jerarquía, nuestro objetivo es favorecer el desarrollo de ambientes laborales adecuados, que permitan mantener buenas relaciones laborales al interior de la organización, donde la motivación y el espíritu de servicio sea percibido tanto por el usuario interno como el externo.

La Política de Buen Trato del Servicio de Salud Concepción, se apoya en el **Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales** en Desarrollo de las Personas en el Estado, que recoge las definiciones de modernización del estado contenido en el programa de Gobierno, tiene por objetivo impulsar en los servicios públicos mejores políticas y prácticas en el ámbito de gestión de personas, con el propósito de desarrollar un mejor empleo, elevando la calidad y la función pública del sector.

Este documento refleja no tan sólo cumplir con un objetivo ministerial, sino también, se transforma en un compromiso suscrito con los funcionarios, gremios y autoridades de la red asistencial, con la finalidad que esta política recobre vida a través de la acción y aplicación, fomentando el respeto mutuo, y materializado en una mejor atención hacia los usuarios.

## **II. ACTORES Y ROLES**

En la confección de este documento participaron los Comités de Buenas Prácticas Laborales, de los 8 establecimientos de la red del Servicio de Salud estos son:

- Hospital Guillermo Grantt Benavente.
- Hospital de Lota
- Hospital de Coronel
- Hospital Santa Juana
- Hospital de Florida
- Hospital Traumatológico de Concepción
- Cesfam Víctor Manuel Fernández
- Dirección del Servicio de Salud Concepción con Centro de Sangre.

## **III. MARCO NORMATIVO Y TÉCNICO DE LA POLÍTICA**

- Estatuto Administrativo Ley 18.884.
- Instructivo Presidencial Sobre Buenas Prácticas Laborales en el Desarrollo de Personas en el estado.
- Convenio de Colaboración MINSAL y Servicio Civil
- Orientaciones Técnicas para el Mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral en el S. N. S. S.

## **IV. MARCO CONCEPTUAL Y ESTRATÉGICO DE LA POLÍTICA DE BUEN TRATO.**

### **Concepto de Buen Trato**

El Buen Trato se refiere al establecimiento de relaciones interpersonales y organizacionales en las que predomine la consideración por los demás, la empatía y el raciocinio<sup>1</sup>.

El desempeño social, familiar u organizacional en un contexto de buen trato, promueven la salud emocional de quienes participan en dichas interacciones, amortigua las consecuencias y los daños de participar en espacios violentos, evitando el desgaste, tanto en los equipos de trabajo y profesionales.

### **Condiciones y Ambientes Laborales**

Se refiere a las consideraciones y al desarrollo de los componentes necesarios para otorgar a los funcionarios y funcionarias ambientes laborales saludables, que favorezcan su desempeño, protejan su salud ocupacional y potencien su calidad de vida.<sup>2</sup>

### **Entornos Laborales**

De acuerdo a la Organización Mundial de Salud (OMS), el entorno laboral es aquel espacio en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los mismos y la sustentabilidad del ambiente de trabajo en base a los siguientes indicadores:

- La salud y la seguridad concernientes al espacio físico de trabajo.
- La salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del ambiente de trabajo.

---

<sup>1</sup> Capsula, Gestión del Buen Trato Laboral, Universidad Virtual

<sup>2</sup> Ídem

## V. DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DEL SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN

### Visión del Servicio de Salud Concepción

**“Ser una Red Asistencial dedicada a la prevención de enfermedades, a la promoción y a la recuperación de la salud para el bienestar de la población.”**

### Misión del Servicio de Salud Concepción

**“Ejecutar las acciones integradas de fomento, protección y recuperación de la salud y rehabilitación de las personas enfermas, con calidad humana y tecnológica, al límite de los recursos que la sociedad asigne a este propósito.”**

### Valores Servicio de Salud Concepción

- **Vocación de Servicio:** “Nuestra conducta se basa en la solidaridad, probidad, transparencia y empatía, con un alto sentido de responsabilidad y colaboración hacia los demás”.
- **Trabajo en Equipo:** “Nos desempeñamos con dedicación y profesionalismo, y facilitamos la participación de todos para lograr un objetivo común”.
- **Respeto y Compromiso Social:** “Respetamos a las personas otorgando un trato digno y justo, y estamos comprometidos con mejorar la salud de la comunidad, aceptando la diversidad de su cultura, edad, género, principios y valores”.
- **Superación:** “Orientamos nuestros esfuerzos en alcanzar la excelencia, en la búsqueda de una mejor calidad de los servicios que entregamos, procurando lograr la satisfacción de nuestros usuarios”.

Los objetivos de la Política de Buen Trato giran en torno a la Línea Estratégica N°1, definida en la Planificación Estratégica del Servicio de Salud Concepción, y contenida en la Política de Calidad de la institución, que asegura el compromiso de toda la institución en su cumplimiento. Esta línea estratégica se define como:

**Línea Estratégica N° 1: Mejorar la gestión con el fin de contar con Recurso humano suficiente, competente, comprometido y valorado por la Red.**

Esta Línea está relacionada con el capital más importante que posee el Servicio de Salud Concepción, el Recurso Humano, y tiene como objetivo mejorar la gestión a través del desarrollo de planes y políticas que permitan aumentar la motivación, la eficiencia y las competencias de los equipos de trabajo, y que sean compatibles con las necesidades del trabajo en red. La Línea Estratégica N°1 se encuentra alineada con:

- *Macro Objetivo Ministerial 2014-2018 N° 4:* Desarrollar una nueva política de gestión, formación, retención y desarrollo de las personas que trabajan en el sector salud, centrada en el respeto y reconocimiento a sus aportes cotidianos y a su necesaria participación.
- *Ámbito Organización y Gestión, "Atributo RISS N° 11":* Recurso humano suficientes, competente, comprometido y valorado por la red.
- *Ámbito Organización y Gestión, "Atributo RISS N° 13":* Gestión basada en resultados.

## **VI. NUESTRAS DEFINICIONES SOBRE EL BUEN TRATO**

### **Respecto a la Conciliación de las Responsabilidades Laborales con Obligaciones Familiares.**

Hace referencia a la corresponsabilidad social que debe tender a ampliar los grados de libertad, permitiendo tanto a hombres como a mujeres acceder a distintas formas de combinación de la vida laboral y familiar.

### **Respecto al Equilibrio entre Familia y Trabajo, en el ámbito de la conciliación.**

El Servicio de Salud Concepción acoge la corresponsabilidad de los trabajadores y la empresa pública en el ámbito organizacional, su objetivo es propender al bienestar de los funcionarios para mejorar la productividad laboral, y por otra parte disminuir los índices de ausentismo, que afectan el normal funcionamiento.

Nos comprometemos a respetar los derechos laborales en materia de maternidad paternidad y responsabilidades parentales. Lo que implica elaborar estrategias y acciones que los promuevan.

Nuestra red de salud está conformada por una diversidad de género y nos hacemos cargo que la conciliación no está supeditada al género femenino, considerando que existen distintas tipologías familiares (hogares monoparentales, nucleares, biparentales, extensa etc.).

A lo anterior se suma, la preocupación de funcionarios (as) por el cuidado de los hijos, que se agudiza en el caso de tener hijos con capacidades diferentes, o ser responsable de los cuidados de Adultos Mayores Semi Valentes o dependientes, es una realidad que afecta la emocionalidad de nuestros funcionarios (as), pues en estas circunstancias se hace patente la doble presencia. Demostrados en los resultados que arrojó la encuesta de riesgos psicosociales ISTAS 21.

### **Respecto a la Prevención y Sanción del Acoso Sexual y Laboral.**

El término de **acoso laboral**, ha sido definido como una “Conducta abusiva consciente y premeditada (gesto, palabra, comportamiento, actitud) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo”.



El término de **acoso sexual**, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2006)<sup>3</sup>, lo define como “un requerimiento unilateral por cualquier medio, de carácter sexual, no consentido por la persona y que le produzcan un daño a su salud, perjuicio y /o amenaza en sus oportunidades en el empleo, en su situación o normal desenvolvimiento laboral”.

El Servicio de Salud Concepción, consciente de esta problemática, ha elaborado un manual de Normas y Procedimientos internos para la recepción y tramitación de denuncias de acoso sexual; acoso laboral, maltrato y mal clima laboral y se compromete a generar instancias de prevención en ambas materias.

### **Respeto por el otro, en todos los niveles.**

El respeto es un valor y como tal, es acogido por el Servicio de Salud de Concepción para instaurar un cambio en la actitud y aptitud de nuestros funcionarios, esto nos exige un trato amable y educado para con el otro, podemos decir:

- *El respeto es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo, de la vida conyugal, de cualquier relación interpersonal.*
- *El respeto es garantía de transparencia.*
- *El respeto crea un ambiente de seguridad y cordialidad.*
  
- *El respeto a las personas es una aceptación y valoración positiva del otro por ser persona. Lleva consigo una aceptación sincera de sus cualidades, actitudes y opiniones, evita las ofensas y las ironías, no deja que la violencia se convierta en el medio para imponer criterios.*
- *El respeto a las personas implica **no considerarse superior a nadie**.*
- *El respeto conoce la autonomía de cada ser humano y acepta complacido el derecho a ser diferente.*

Todos sentimos que tenemos el derecho a ser respetados por los demás en nuestro modo de ser, de actuar y de expresarnos. Esto exige de nosotros el deber de respetar igualmente a todas las personas.

### **Respeto al Reconocimiento**

El Servicio de Salud Concepción Impulsará el reconocimiento y la interiorización en la cultura organizacional, con el objetivo de desarrollar el sentido de pertenencia por parte de los funcionarios y funcionarias, otorgando la posibilidad que cada uno de ellos, se sienta parte de la institución, crezca, se desarrolle en su vida laboral y logre identificarse con los principios, los valores, la misión y la visión del SSC.

---

<sup>3</sup> Organización Internacional del Trabajo, 2006.

## VII. DECÁLOGO DEL BUEN TRATO

### Decálogo del Buen trato



- **SALUDA**, a tus compañeros y usuarios.
- **SONRÍE**, sin duda aportas a la alegría en el trabajo, una sonrisa marca la diferencia.
- **ESCUCHA** acepta con respeto y empatía las opiniones diferentes a la tuya.
- **SE AMABLE**, con nuestros usuarios y tus compañeros de trabajo, la amabilidad es gratis y el resultado es gratificante.
- **INFÓRMATE**, Siempre es mejor estar al día de las actividades y proyectos que se desarrollan en tu establecimiento de salud.
- **DISFRUTA**, tu trabajo y pásala bien, ya que pasamos la mayor parte entregando bienestar a nuestros pacientes y usuarios.
- **FELICITA** lo bueno y reconoce el trabajo de tus compañeros
- **PIDE DISCULPAS** Reconocer cuando te equivocas te engrandece.
- **PIDE POR FAVOR**, y da las gracias recuerda que son palabras mágicas.
- **HAZ UN GESTO AMABLE** todos los días, verás cómo mejora el clima laboral en tu lugar de trabajo.

## VIII. FACTORES CRÍTICOS DE LA GESTIÓN

### Trabajo en Equipo

El Servicio de Salud de Concepción valora el trabajo en equipo, en donde cada uno de los Hospitales y establecimientos de salud de la red, tiene la gran oportunidad de formar personas y preparar profesionales en salud, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de miles de pacientes y usuarios que cada año visitan y requieren de un equipo de salud cohesionado y comprometido con el bienestar de la población, en este sentido, las jefaturas cumplen un rol importante en promover la unión de los trabajadores, sin importar el lugar que ocupe en la estructura organizacional, debido a que se reconoce que nuestros funcionarios son altamente calificados y de trayectoria reconocida, formando parte de una mejora continua en la capacitación y formación que nuestro sistema de salud entrega a quienes trabajan en nuestra red.

### Resolución de Conflictos

Toda vez que existan diferencias al interior de un recinto hospitalario la vía de resolución del conflicto debe ser canalizado a través del **Diálogo y el respeto mutuo de las partes afectadas**, mediante procesos diseñados para tal efecto, nuestro compromiso durante el año 2016, es formar objetivamente un equipo de resolución de conflictos, el que estará conformado por la Jefatura del Departamento, Servicio o unidad donde se produzca, integrante del área clínica, de Recursos humanos y de un representante de las asociaciones gremiales que den cuenta de la situación causante y su transparencia.

Esta comisión debe ser ética y adoptar una conducta de probidad e imparcialidad altamente estandarizada, a prueba de que los resultados que ella evacúe, sean respetados por todos, fijando un acta de acuerdo firmado por los incumbentes.

### Autocuidado

El Servicio de Salud Concepción, viene desarrollando una multiplicidad de programas dirigidos a nuestros funcionarios de la red asistencial, esto son canalizados en cada establecimiento a través de las unidades de salud del personal y del Bienestar, nuestro compromiso es mantenerlo y mejorarlos con la participación de los funcionarios cuyo mecanismo será abordado en cada establecimiento.

## **IX. MÉCANISMO DE SOCIALIZACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA POLÍTICA.**

Nuestro compromiso con la política de Buen Trato viene a otorgar cumplimiento efectivo a las 4 fases de nuestra planificación, estas son:

**Fase I:** Diseño y desarrollo de la política, en la cual se contempla desde la necesidad, definición, hasta su redacción.

En este punto cada Comité de Buenas Prácticas Laborales constituido en cada uno de los establecimientos que componen el Servicio de Salud Concepción ha realizado sus aportes en la construcción de este documento, rescatando que los comités están conformados por dirigentes de las diferentes Asociaciones Gremiales quienes han trabajado participativamente y comprometidos.

**Fase II:** Validación y aprobación de la Política, se procede a realizar las revisiones y ajustes requeridos, para su posterior aprobación por parte de los involucrados.

**Fase III:** Difusión a todos los niveles de la organización, consiste en formalizar a todos los miembros de la organización la vigencia y aplicación de la misma.

**Fase IV:** Mantenimiento de la política en cuanto a cumplimiento y vigencia, se refiere a los ajustes o actualizaciones que requiera dicho instrumento, se recomienda hacer revisiones y/o actualizaciones al menos una vez al año.

## **X. CONCLUSIONES.**

Esta política es el resultado del esfuerzo y dedicación de funcionarios comprometidos con el Servicio Público, quienes entregan día a día su aporte a través de su trabajo.

La política de Buen Trato, nos permite normar las actuaciones esperables hacia la mantención de buenas relaciones laborales en el empleo público.