



MINISTERIO DE SALUD
REGIÓN DE TARAPACÁ
SERVICIO DE SALUD IQUIQUE
SUBDIRECCIÓN RECURSOS HUMANOS/
 Sr. FKS/VSM/AAF/IGA/Iga
 N.I. 407/31/03/2017

RESOLUCIÓN EXENTA - A N°

0735

IQUIQUE,

31 MAR. 2017

VISTOS: Estos antecedentes, lo dispuesto D.F.L. N° 01/2005 y Ley N° 19.937 del Ministerio de Salud, DFL. N° 29/04 Artículo N° 79 y siguientes del Decreto con Fuerza de Ley N° 29/2005 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834 Estatuto Administrativo, Resolución Afecta N° 977/2003 del Servicio de Salud Iquique, Dto. N° 140/04 Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud, Resolución N° 1600/08 de la Contraloría General de la República.

Considerando que, la Estrategia Nacional de Salud 2015-2018, en el ámbito de Recursos Humanos, plantea que el 100% de los Servicios de Salud deberán contar con un plan de trabajo a fin llevar a cabo lo establecido.

Que, el Compromiso de Gestión N° 16 para su cumplimiento en el presente año, solicita que se ratifique o actualice el plan de Calidad de Vida elaborado en el año 2015 con Resolución exenta N°1580/2015.

Que, en base a diagnostico actualizado se actualiza el Plan de Calidad de Vida Laboral para ser ejecutado durante el periodo 2017-2018.

Que, el plan de calidad de Vida laboral actualizado deber ser oficializado a través de resolución y difundido por el gestor de red.

RESUELVO:

1) Apruébese Plan de Calidad de Vida Laboral del Servicio de Salud Iquique V.2, para el cumplimiento del Compromiso de Gestión N° 16.

2) Dejase establecido que el Plan de Calidad de Vida Laboral del Servicio de Salud Iquique, que se adjunta, forma parte integrante de la presente resolución.

ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.
DIRECTOR
SR. FRANCISCO KUSCHEL SALDIVIA
DIRECTOR (S)
SERVICIO DE SALUD IQUIQUE

100

100

100



MINISTERIO DE SALUD
REGIÓN DE TARAPACÁ
SERVICIO DE SALUD IQUIQUE
SUBDIRECCIÓN RECURSOS HUMANOS/
 Sr. FKS/VSM/AAF/IGA/Iga
 N.I. 407/31/03/2017

RESOLUCIÓN EXENTA - A N°

0735

IQUIQUE,

31 MAR. 2017

VISTOS: Estos antecedentes, lo dispuesto D.F.L. N° 01/2005 y Ley N° 19.937 del Ministerio de Salud, DFL. N° 29/04 Artículo N° 79 y siguientes del Decreto con Fuerza de Ley N° 29/2005 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834 Estatuto Administrativo, Resolución Afecta N° 977/2003 del Servicio de Salud Iquique, Dto. N° 140/04 Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud, Resolución N° 1600/08 de la Contraloría General de la República.

Considerando que, la Estrategia Nacional de Salud 2015-2018, en el ámbito de Recursos Humanos, plantea que el 100% de los Servicios de Salud deberán contar con un plan de trabajo a fin llevar a cabo lo establecido.

Que, el Compromiso de Gestión N° 16 para su cumplimiento en el presente año, solicita que se ratifique o actualice el plan de Calidad de Vida elaborado en el año 2015 con Resolución exenta N°1580/2015.

Que, en base a diagnostico actualizado se actualiza el Plan de Calidad de Vida Laboral para ser ejecutado durante el periodo 2017-2018.

Que, el plan de calidad de Vida laboral actualizado deber ser oficializado a través de resolución y difundido por el gestor de red.

RESUELVO:

1) Apruébese Plan de Calidad de Vida Laboral del Servicio de Salud Iquique V.2, para el cumplimiento del Compromiso de Gestión N° 16.

2) Dejase establecido que el Plan de Calidad de Vida Laboral del Servicio de Salud Iquique, que se adjunta, forma parte integrante de la presente resolución.

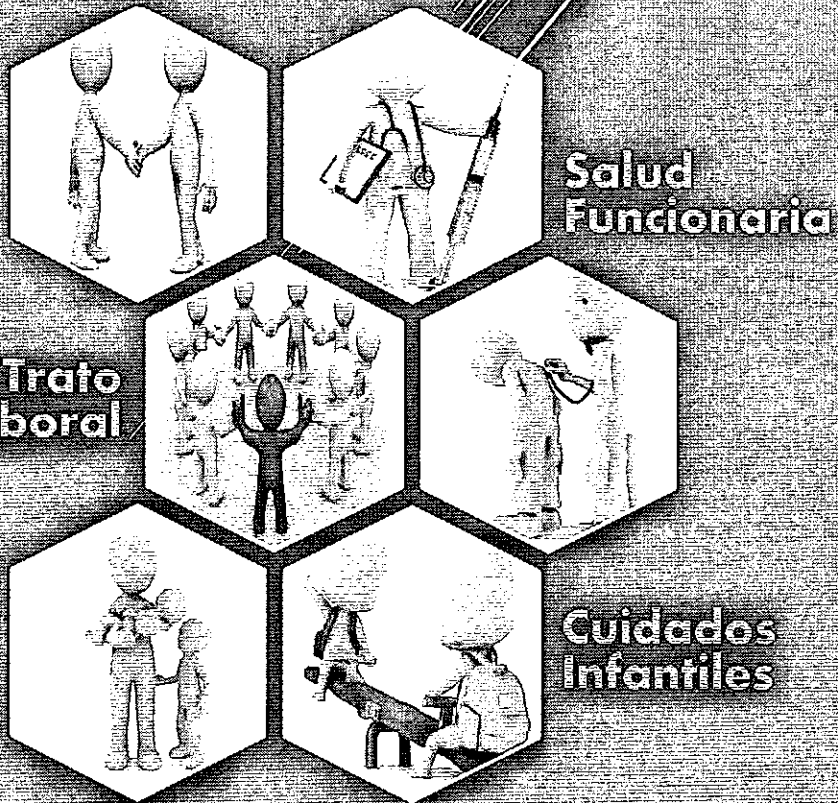
ANÓTESE, REGÍSTASE Y COMUNÍQUESE.
DIRECTOR
SR. FRANCISCA KUSCHEL SALDIVIA
DIRECTOR (S)
SERVICIO DE SALUD IQUIQUE

Lo que me permito transcribir a Usted, para su conocimiento y fines.

Diana Jofre Rojas
 Diana Jofre Rojas
 Ministro de Fe (S)

DISTRIBUCION:

- Dirección SSI (direccion.ssi@redsalud.gov.cl)
- Director HETG (director.hetg@redsalud.gob.cl, direccionhospitaliquique@gmail.com)
- Directora CGU (luz.huenupil@redsalud.gob.cl)
- Subdirección de RR.HH. SSI (rrhh@redsalud.gov.cl, marco.morgado@redsalud.gob.cl)
- Depto. de Calidad de Vida SSI (vanessa.sepulvedam@redsalud.gob.cl, maria.vidal@redsalud.gob.cl, drancedeno1@gmail.com)
- Depto. Salud Ocupacional SSI (francisco.kuschel@redsalud.gov.cl, Luis.valderrama@redsalud.gov.cl)
- Depto. de Gestión de Personal SSI (alejandra.aguirre@redsalud.gov.cl)
- Subdirección de RRHH (leticia.robles@hospitaliquique.cl)
- Dpto. De Calidad de Vida HETG (darlo.astudillo@hospitaliquique.cl)
- Directora CGU (luz.huenupil@redsalud.gob.cl)
- Apoyo dirección (nicolas.delabarra@redsalud.gov.cl)
- Unidad de Gestión Personal SSI (isis.gallardo@redsalud.gov.cl)
- Partes



PLAN DE CALIDAD DE VIDA LABORAL V.2.

SERVICIO DE SALUD IQUIQUE

MARZO 2017

INDICE

CONTENIDO	PÁGINA
INDICE.....	2
I.INTRODUCCIÓN.....	3
II. PERFIL SOCIODEMOGRAFICO DEL SERVICIO DE SALUD IQUIQUE.....	4
III.DIAGNOSTICO DE SITUACIÓN ACTUAL	5-8
IV.PRINCIPALES NODOS CRITICOS.....	8
V. PLAN DE CALIDAD DE VIDA LABORAL.....	9
5.1 OBJETIVO GENERAL	9
5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	9
5.3 MATRIZ DE EVALUACIÓN.....	10
ETAPA 1:INSTALACION Y DIFUSIÓN: ESTRATEGIA COMUNICACIONAL.....	10
ETAPA 2: PROGRAMA DE FORMACIÓN-ACCIÓN: ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN.....	11-16
5.4 CARTA GANTT.....	17 -19
5.5 INSTITUCIONALIZACIÓN Y SUSTENTABILIDAD.....	20

I. INTRODUCCIÓN

Los cambios en la concepción del trabajo, producidos por la creciente innovación tecnológica, los factores demográficos, las condiciones económicas y sociales entre otros, han generado también cambios dentro de las organizaciones, de una concepción mecanicista del ser humano a una preocupación por su bienestar y satisfacción en su lugar de trabajo. Esto probablemente se produce cuando reconocemos que en la actualidad, debido a la gran variedad de posibilidades que tenemos para escoger entre un sinnúmero de productos y/o servicios, la diferencia es marcada por las personas que con su conocimiento, experiencia y compromiso, son un pilar fundamental para mantenerse en este escenario, donde lo único estable es la inestabilidad.

Sin embargo, es un reto para las Instituciones mantener fidelizados a sus funcionarios/as. Un estudio realizado en las Empresas Públicas, revela que el compromiso de las personas se asocia a la satisfacción laboral, seguido de la satisfacción por la vida y el bienestar psicológico. Enfatizando, el impacto que tiene, el trabajo dinámico en la decisión del empleado/a a comprometerse con la entidad a la que pertenece¹. Puesto que las personas para comprometerse evalúan tanto aspectos objetivos como subjetivos, es decir, aspectos operativos como relacionales² para así configurar su propia concepción de Calidad de Vida Laboral³. Revelando, que hoy en día la búsqueda de la felicidad plena es una aspiración de la mayoría de las personas, las que evalúan la experiencia emocional que viven al realizar su actividad laboral, sus efectos, consecuencias para su bienestar y el de la organización. Por ello, es fundamental que quienes lideran la organización comprendan que el trabajo ya no es solo un medio para ganarse la vida, sino que es una forma de vivir experiencias y realizar acciones productivas.

En este contexto, el gobierno hace unos años ha detectado la necesidad en este nuevo escenario de realizar un cambio en la Gestión Pública, a través de un proceso de modernización del Estado y sus relaciones laborales, generando un Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales dictado por la Presidenta de la República, Sra. Michelle Bachelet en el año 2006, enfatizando el buen trato, la no discriminación y la prevención del acoso laboral y sexual, con el fin de generar políticas que mejoren la gestión de las personas que se desempeñan en el Estado. Indicando tres ejes de acción orientados a; garantizar los **derechos laborales** individuales y colectivos existentes, generar **condiciones laborales** dignas y generar **ambientes laborales** basados en el respeto y buen trato.

Es decir, que se produzca un impacto en la actual Calidad de Vida Laboral de los funcionarios/as del sector público. Para lo cual, es fundamental definir que se entiende por dicho concepto, tarea que no es fácil, dada la falta de criterios comunes, siendo difícil integrar la postura “psicológica – subjetiva – centrada en el trabajador” con la postura “medio laboral – objetiva – centrada en la organización” (Aguilló, 2002). Es por esto, que en busca de un criterio más unificador en esta propuesta se considerara el concepto de Joseph M. Blanch (2003) quien define la Calidad de Vida Laboral como “**el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto y en su entorno de trabajo**”, abarcando una doble dimensión; objetiva (condiciones de trabajo) y subjetiva (percepciones y valoraciones).

Con este enfoque, el presente documento se orienta a dar cumplimiento a dicho instructivo utilizando como línea base un diagnóstico actualizado de las condiciones existentes en Servicio de Salud Iquique, considerando la necesidad actual de humanizar los ambientes de trabajo, a través de la búsqueda de un equilibrio entre las metas institucionales del SSI y las expectativas de satisfacción y bienestar de las personas que lo componen. Para ello, comenzaremos con la identificación de los antecedentes y el contexto actual del SSI, definiendo los principales problemas que enfrenta hoy en día y en función de éstos se definirán objetivos, estrategias y acciones basadas en experiencias de salud, bienestar, reconocimiento y respeto a la individualidad, las que serán evaluadas y monitoreadas. Por último, se proponen las medidas necesarias para dar sustentabilidad e institucionalización en el tiempo a éste Plan con el fin de producir un cambio cultural.

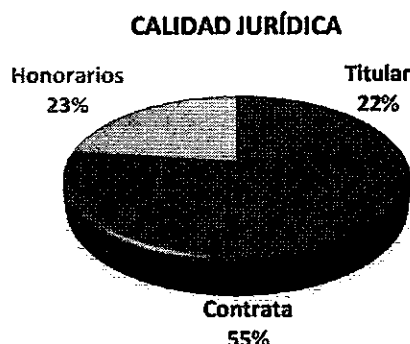
¹ Miguel Ángel Mañas, Carmen Salvador, Joan Boada, Esperanza González, Esteban Agulló, 2007.

² Fernández y Jiménez, en García Izquierdo y otros: *Psicología, Trabajo y Organizaciones* Barcelona: PPU, 1996

³ Se presentara la sigla CVL de aquí en adelante para hablar de Calidad de Vida Laboral.

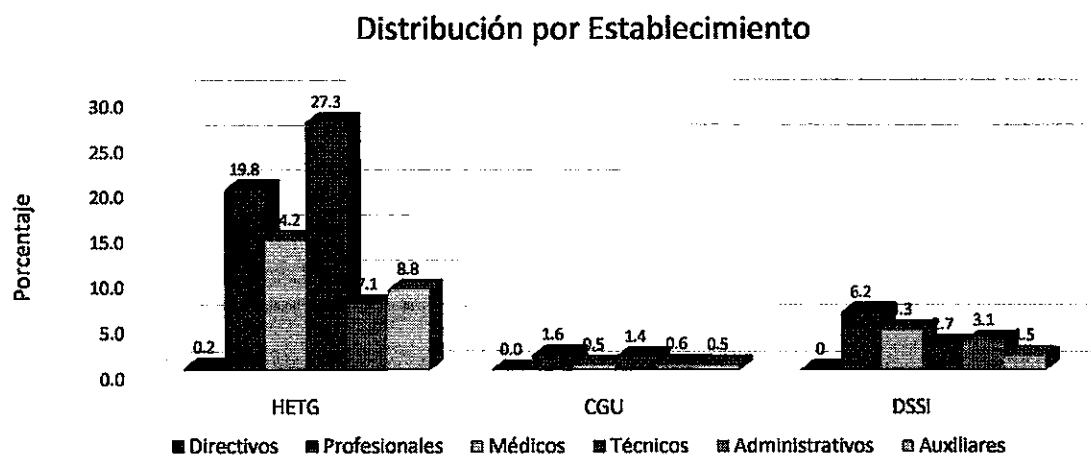
II. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL SERVICIO DE SALUD IQUIQUE

El Servicio de Salud de Iquique⁴, es el responsable de garantizar el acceso a las prestaciones de salud para toda la población usuaria de la Región de Tarapacá (336.769 habitantes⁵). Esta compuesto por Hospital Regional Dr. Ernesto Torres Galdames de Iquique, el Consultorio General Urbano de Alto Hospicio y la Dirección del Servicio de Salud Iquique. La dotación exacta es de 2.534⁶ funcionarios, los que tienen un régimen contractual conformado por; un 22,1 % titulares (funcionarios de planta), 55% Contratas (funcionarios con un contrato anual renovable sujeto a evaluación de desempeño) y 22,9% personas prestan servicios a honorarios de forma permanente.



En relación a la autonomía de gestión de los hospitales dependientes del Servicio Salud Iquique, el Hospital actúa con total independencia ya que está dentro de la categoría de autogestionado, por ello hasta ahora el Consultorio General Urbano de Alto Hospicio, depende administrativa y técnicamente del SSI.

La dotación tiene la siguiente distribución por género: 34.3% hombres y 65.8% de mujeres, de las cuales el 48% son jefas de hogar. Su rango etario se encuentra predominantemente entre los 20 a 40 años con 52.8%. Los distribución de estamentos que componen el Servicio de salud Iquique está compuesto de la siguiente forma:



Cabe señalar que por el tipo de organización (del área de la salud) el 38% de su personal trabaja bajo el sistema de turnos y son beneficiarios el 71,3% del FONASA, que independiente de su remuneración los tipifica en la categoría B, es decir son trabajadores y en su mayoría usuarios del mismo Sistema al que pertenecen. Un dato relevante es el índice promedio de ausentismo laboral del SSI a causa de licencia médica curativa, el cual llegó a una tasa de 28,2 por funcionario durante el año 2016.

Otro antecedente relevante, es que el personal del SSI, hoy en día debe lidiar con el aumento de pacientes de la tercera edad (aumento de proyección de vida), cambios epidemiológicos (por la alta población de inmigrantes en la región) y la escases de recursos y personal, a través de un único Hospital para una población usuaria, que a través de la reforma del sector salud, es conciente de sus derechos exigiendo una atención oportuna y de calidad.

⁴ La sigla que se utilizara para referirse al Servicio de Salud Iquique de aquí en adelante es SSI.

⁵ Instituto Nacional de Estadísticas (INE) (4 de septiembre de 2014)

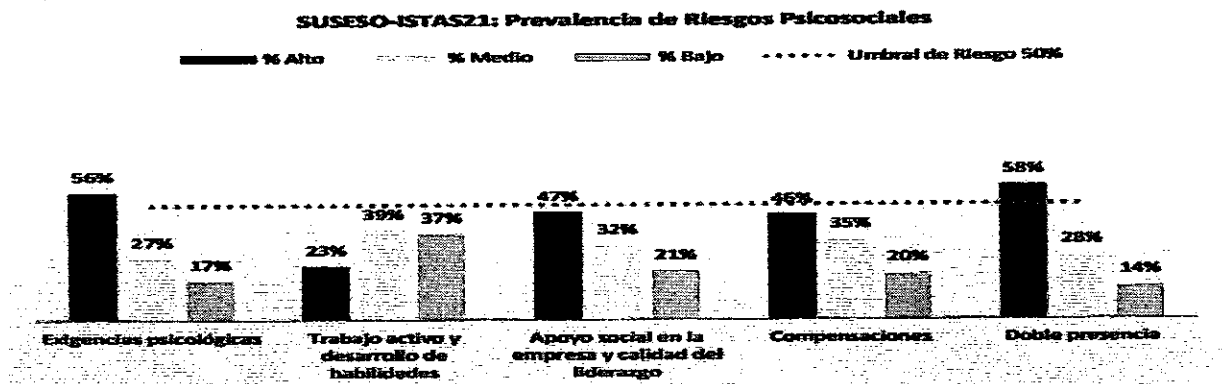
⁶ Información obtenida al 30 de Marzo 2017 a través del Dpto de Planificación de RRHH de la DSSI.

III. DIAGNOSTICO DE SITUACIÓN ACTUAL

3.1 Ámbito de Buen Trato Laboral

Los resultados del Cuestionario ISTAS -21 (Gráfico N°1), aplicado el año 2015 ubican al Servicio de Salud Iquique en un rango: Alto- NIVEL 1. Con un umbral de riesgo de un 58% en la Dimensión Doble Presencia y un 56% en la Dimensión Exigencia Psicológicas.

Gráfico N° 1. Resultados Encuesta IstaS 21: Prevalencia de Riesgo Psicosocial. Año 2015.



Cabe señalar, que en los talleres y focus group realizados en la áreas, para profundizar los resultados de la encuesta, los funcionarios (entre otras cosas) señalan que sus tareas tienen una alta demanda, dado que muchas veces tienen una recarga laboral producto del alto nivel de ausentismo, esto porque las actuales políticas de reemplazos y/o suplencias, no son heterogéneas para todas las áreas. Además, en su quehacer diario es necesario “esconder sus emociones” tanto para los pacientes y sus familiares, no teniendo espacios de autocuidado psicológico para “descargar” las experiencias que viven a diario sobretodo quienes laboran en el ámbito hospitalario. En cuanto, a la Dimensión de Doble Presencia, el alto número de funcionarias que cumplen el rol de jefa de hogar, provoca que estas estén permanentemente preocupadas por las actividades y responsabilidades de su hogar durante su jornada laboral.

Por su parte, el Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, revelo debilidades en la gestión de las políticas contra el acoso laboral. Los entrevistados manifestaron estar disconformes con los procedimientos que se realizan, dado que muchos casos se agravan por la falta de atención y/o mediación de parte de las jefaturas para intervenir oportunamente ante los conflictos de sus subordinados, muy consistente con la percepción del personal sobre la falta de apoyo social de parte de las jefaturas. Por otra parte, si bien existe un manual de procedimientos⁷ para actuación frente a casos de acoso laboral/sexual, este no incluye aspectos preventivos y no está asociado a la existencia de una política interna. Además, la operacionalización de éste en el último año, ha generado una serie de interrogantes que no son resueltas por el manual, las personas que han sido designadas en la recepción de denuncias e investigaciones en esta materia, se han declarado incompetentes por la falta de capacitación en esta temática. Cabe señalar, que el número de denuncias ha aumentado progresivamente, solo durante el año 2015 se presentaron alrededor de 21 denuncias de acoso Laboral⁸, en su mayoría por hostigamiento de parte de sus pares del mismo género. Existiendo un número mayor de situaciones que no son denunciadas pero de las cuales se poseen antecedentes reportados por la profesionales del área de la Red del SSI, quienes indican que muchas de las licencias por enfermedades de salud mental se asocian a conflictos en sus áreas de trabajo (pares y/o jefaturas).

También, el instrumento señaló en la Dimensión de Acciones para el Reconocimiento por el trabajo, que no es común la instancia de retroalimentación positiva. Los entrevistados señalaron que se carece de reconocimiento “social” en forma habitual, ya que las anotaciones de mérito solo hacen énfasis en el rendimiento y no en aspectos actitudinales. Revelando la ausencia de estrategias para incentivar y motivar al personal, como parte de una política ejercida por las jefaturas de los establecimientos.

Además, el instrumento evidenció, la ausencia de Políticas claras lo que produce una percepción de inequidad en el acceso a beneficios, de acuerdo al tipo de liderazgo ejercido. Esto también, coincide con los resultados de la Dimensión Información y Comunicación, que muestra la ausencia de políticas de comunicación

⁷ Manual de Procedimientos contra el Acoso Laboral /Sexual y Maltrato, año 2015.

⁸ Información entregada por el dpto. de Calidad de Vida del SSI.

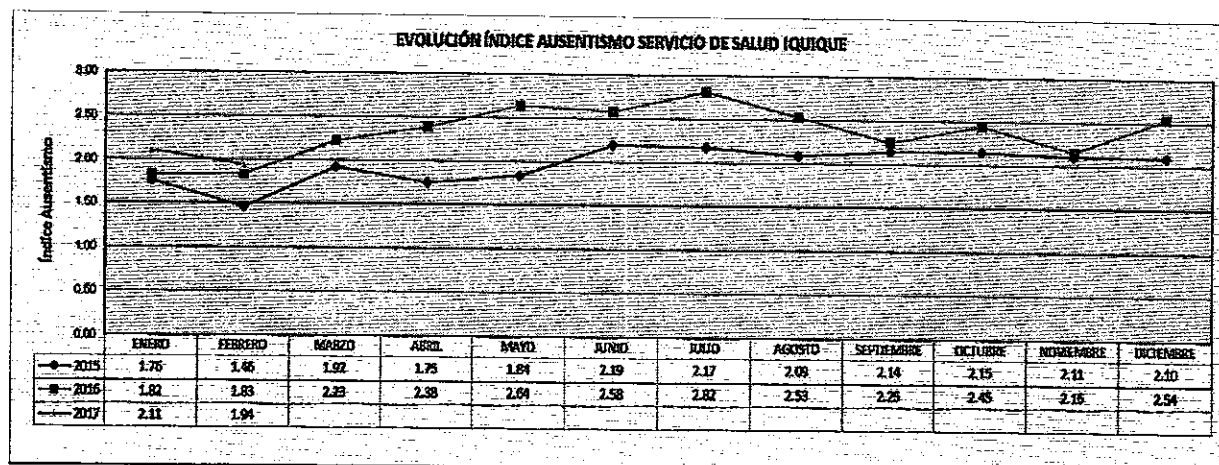
interna, que faciliten a todos el acceso a la información de diversa índole impidiendo que se validen los canales formales.

Por último, en este ámbito es importante señalar que hasta el 31 de Enero del 2017⁹, la Dirección del Servicio no contaba, con recursos humanos que pudiesen apoyar las necesidades de las áreas en cuanto a mejorar los climas laborales en su interior. Solo el Hospital Dr. Ernesto Torres poseía una Unidad de Clima Laboral, conformada por un profesional para un total de 1.697 funcionarios/ias, lo cual permitía una reducida atención de las demandas de la Institución en dicha temática.

3.2 Ámbito de Salud Funcionaria

Uno de los principales factores que aqueja al Servicio de Salud Iquique, es su elevado nivel de Ausentismo con 60.777 días, en el año 2016¹⁰ es decir, con una tasa de 28.2 días por funcionario.

Gráfico N° 2. Evolución Ausentismo Servicio de Salud Iquique.



Entre las principales razones que se han asociado a la presencia de este fenómeno, se encuentran las Enfermedades de Origen Común que padecen los funcionarios. Los datos del EMPA Año referidos por la Unidad del Salud del trabajador en el año 2015, revelan que de las 1266 atenciones realizadas; un 46% corresponden a Enfermedades Respiratorias, 19% Enfermedades Infecciosas y un 14% a Enfermedades del Aparato Osteomuscular. Además, se informa que el 62% de la población atendida presenta problemas de obesidad o sobrepeso (48% corresponde a mujeres) y un 7,5% presenta un alto índice de Tabaquismo (de las cuales el 30,1% son mujeres).

Otro aspecto, que origina Ausentismo son los Accidentes aunque estos no formen parte de las estadísticas contempladas en esta temática, su impacto también afecta la productividad de las áreas, pues la tasa de siniestralidad del servicio en total es de 44,37%. Durante el año 2016, se produjeron 164 accidentes en el SSI (28 Accidentes Trayecto y 136 Accidentes de Trabajo), de estos 40 fueron con tiempo perdido y los principales causantes fueron; Caídas Mismo nivel (9), otros no clasificados (7), caídas distinto nivel y golpeado por usuarios o pacientes (5 c/u). También, cabe señalar que se registran 68 días perdidos producto de enfermedades profesionales, la mayoría tipificadas como Psicosociales en un 60% y de tipo Musculo esquelético con 40%¹¹.

Como se señaló, con anterioridad la gran mayoría de los funcionarios/ias utilizan el Hospital como establecimiento de atención, sin embargo su condición de funcionario de la salud no permite una atención privilegiada por sobre las listas de espera (LAE – LEQ)¹². Por lo cual, la actual gestión del ausentismo por enfermedad, consiste en medidas de acompañamiento y visitas para analizar su evolución, no respetándose los protocolos de atención interno para los funcionarios/ias que permita agilizar su atención y no existiendo tampoco programas de retorno laboral, después de una licencia médica prolongada.

Otro punto, importante para la gestión de la salud de los funcionarios/ias es la unidad de salud del trabajador, la cual da atención de morbilidad a quienes por demanda espontánea lo requieren. Sin embargo, el

⁹ A partir de febrero del 2017, se crea en la DSSI la Unidad de Clima Laboral.

¹⁰ Referido por el Dpt. De Planificación del SSI. Datos de Año 2015.

¹¹ Datos referidos por el Dpto. de de Salud Ocupacional de la DSSI en Marzo 2017.

¹² LAE Lista de Atención de Especialistas y LEQ Listas de espera quirúrgica.

staff de profesionales es reducido para dar la cobertura demandada. Cuenta con 1 Médico General, 1 enfermera y 1 Técnico Paramédico en jornada completa además, de 1 Psicólogo y Matrona recientemente incorporada (a honorarios) en media jornada. Apoyados eventualmente, con la Unidad de Reiki (Voluntariado) para derivación de casos. Sin embargo, es importante señalar que el crecimiento de esta unidad actualmente no es posible dada la falta de infraestructura existente, dado que hoy cuenta con 4 box de atención y una oficina administrativa, sin posibilidades de ampliación. Por lo cual sus procedimientos se limitan a: Toma de Muestras (Cultivo Secreción Vaginal), EMP y Aplicación de inyectables (solo vacunas), los cuales se ingresan a través de registro manual, digital y utilización de Registro REM.

Por último, cabe señalar que las estrategias de prevención en salud por niveles de la Unidad de Salud del Trabajador se orientan a la Promoción, Prevención, Diagnóstico y Tratamiento. Sin embargo, la falta de recursos en ocasiones dificulta el logro de las metas que se proponen, además de la falta de conciencia de los propios trabajadores/as al cuidado de su salud física y psicológica.

3.3 Ámbito de Cuidados Infantiles

En el ámbito de cuidados infantiles, el servicio de Salud Iquique, cuenta con las siguientes modalidades: Sala Cuna, Jardín Infantil y Club Escolar, todos ubicados dentro del establecimiento de mayor envergadura, Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames. Con una cobertura de atención de 164 niños/as, hijos/as de trabajadoras pertenecientes al SSI.

Tabla 1. Diagnóstico Cuidados Infantiles

Edad	Modalidad	Cobertura	Observaciones
0-2	Sala Cuna	63	No existe lista de espera.
2-5	Jardín Infantil	88	66
5-11	Club Escolar	13	No existe lista de espera.
TOTAL		164	66

Cabe señalar que la Sala Cuna esta exenta de costos y atiende las 24:00 hrs. El Jardín Infantil, posee un costo mensual que va desde los \$30.000 hasta los \$70.000, atendiendo entre las 08:00 y 17:00 hrs. Por último el club escolar, funciona media jornada tarde y posee un costo mensual de \$30.000 por niño. Siendo importante señalar que los costos son sustentados por los padres y el aporte del Servicio de Salud Iquique.

Tabla 2. Cobertura

N° de personas que trabajan en Sala Cuna ¹³	15	--	--
N° de personas que trabajan en Jardín Infantil	--	9	--
N° de personas que trabajan en Club Escolar	--	--	1
Existen Perfiles de Cargo	SI	SI	SI
Coficiente técnico para Sala cuna	SI		
Coficiente técnico para Jardín infantil		SI	
Coficiente técnico para Club Escolar			NO
Capacitación del personal último año	SI	SI	NO
Días de Ausentismo ¹⁴	44 días	44 días	0 días
Posee reglamento interno	SI	SI	NO
Posee reglamento de convivencia escolar	SI	SI	NO
Informe anual de gestión	SI	SI	NO
% de niños con alimentación	100%	100%	NO

Capacitaciones del personal Año 2016¹⁵:

- Inclusión Pedagógica
- Terapia de Humanización en la Práctica Pedagógica
- Autocuidado y Estrategias de Trabajo en Equipo

En relación al ámbito educativo de los dispositivos, sala cuna y Jardín infantil cuentan con un Proyecto Educativo Institucional, registros de matrícula, control de asistencia y registros de ingreso y salida del

¹³ La directora y administrativo de la Sala Cuna y Jardín Infantil fueron consideradas en el personal de la Sala Cuna.

¹⁴ Personal con problemas traumatológicos y de salud mental, todos con reemplazos vigentes.

¹⁵ Cada funcionaria opta a cursos impartidos por el Servicio Salud y Hospital y nuestras reuniones capacitación.

niño/a, además de contar con un Centro de Padres y apoderados. El Club Escolar debido a su reciente implementación no cuenta aún con un Proyecto Educativo ni Centro de Padres.

Por último, en cuanto a la infraestructura seguridad y equipamiento de los dispositivos, la Directora de éstos señala que no se posee el Mobiliario y Material didáctico adecuado, para atender las necesidades de los niños/as asistentes la Sala cuna y Jardín Infantil, utilizándose solo el material que los padres y apoderados traen para sus hijos. En cuanto, al club Escolar al ser este un dispositivo nuevo cuenta con el inmobiliario necesario para dar una adecuada atención.

IV. PRINCIPALES NODOS CRITICOS

Los antecedentes expuestos revelan que si bien se han generado medidas aisladas para mejorar la calidad de vida laboral y salud de los trabajadores, estas acciones no han sido suficientes para abordar la amplitud de hechos que afectan a la población. Se percibe una insatisfacción de parte de las personas que se evidencia en fenómenos como el ausentismo y la clasificación del SSI como un establecimiento de Alto Nivel de Riesgo Psicosocial.

Los principales problemas que se identifican son:

- **La inexistencia de un Programa de Salud Integral:** Que basado en el EMPA del último año diseñe aspectos promocionales y preventivos, que posterior a la detección de enfermedades, realice un monitoreo del estado de la persona al ingreso de las listas de espera de especialistas y quirúrgicas y que por último, establezca un protocolo de acompañamiento al reintegro de las licencias prolongadas.
- No se cuenta con un **Protocolo de Exámenes Preocupacionales** conforme las exigencias ministeriales. Además de no contar con un profesional en control de dichos protocolos de vigilancia médica laboral, no existiendo un seguimiento de la salud de los/las funcionarios/as que se exponen a diferentes agentes específicos de riesgos inherentes a su actividad laboral, tales como; ruido, radiaciones ionizantes, uso y manejo de formaldehído, entre otros.
- **El alto nivel de Ausentismo** asociado a los dos puntos referidos con anterioridad, provocan en los funcionarios/as sobrecarga laboral, roces entre compañeros, desmotivación y estigmatización de la jefatura.
- **La ausencia de procedimientos eficientes:** Que generen prácticas heterogéneas dentro de los establecimientos en cuanto a; el reconocimiento y el buen trato laboral. Provocando sensaciones de inequidad en los trabajadores o la sensación de inseguridad ya que los procedimientos actuales, no son eficientes para resguardar a las personas frente a la existencia de situaciones de maltrato y o acoso laboral/sexual. Y las políticas de reconocimiento varían de acuerdo al tipo de liderazgo que su jefatura actual ejerza.
- **La no consideración del factor emocional,** contenido en las tareas de los funcionarios “personas que cuidan personas” que reprimen en ocasiones sus emociones para poder cumplir con sus funciones y que no poseen espacios de diálogo en sus lugares de trabajo para lidiar con ello. Algunas jefaturas no son conscientes de; el fenómeno de “desensibilización” que se produce en los equipos de trabajo sometidos a estrés, los sentimientos de angustia y a veces dolor frente a la muerte o las secuelas graves que ven en los pacientes.
- **La existencia de Ambientes laborales conflictuados,** entre pares y/o jefaturas, que generan sensaciones de malestar afectando el desarrollo de las labores del personal, donde la falta escucha y atención a las necesidades del personal, genera un mal clima laboral. Agudizado por las exigencias físicas que implica trabajar bajo la modalidad en sistemas de turnos, alterando el equilibrio fisiológico que si no es compensado oportunamente, pueden tener un efecto significativo sobre la calidad de vida (personal y laboral).
- En un grado menor se requiere fortalecer aspectos que involucren la Conciliación de la vida familiar y laboral, si bien el personal percibe que cuentan con apoyo en el cuidado infantil de sus hijos por parte de la institución, se requiere mayor información de sus derechos parentales, beneficios y la entrega de estrategias que permita a las jefas de hogar poder conciliar efectivamente estos ámbitos, considerando un enfoque de género que hasta ahora no sea considerado.
- Así como también se requiere la inversión y apoyo de infraestructura e inmobiliario, en los dispositivos de Cuidado infantil para mejorar las condiciones de los hijos de los funcionarios/as del Servicio de Salud Iquique.

V. PLAN DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

5.1 OBJETIVO GENERAL:

Desarrollar un Plan de Calidad de Vida Integral que permita la satisfacción y el bienestar físico y psicológico de las personas que componen el Servicio de Salud Iquique, a través de una cultura de autocuidado que sea sustentable en el tiempo y que involucre la participación activa de todos los que componen la institución, incorporando los lineamientos dados por el Minsal para la adecuada gestión de esta temática.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Sensibilizar y concientizar a toda la institución la relevancia de instalar una cultura centrada en el bienestar de las personas en su lugar de trabajo.
- Potenciar el compromiso de cada estamento de la institución y de actores claves externos/internos para apoyar el éxito del Plan de Calidad de Vida.
- Diseñar estrategias y ejecutar acciones orientadas a mejorar la calidad de vida de los funcionarios, a través de la participación activa de éstos y el apoyo de equipos técnicos externos/internos.
- Incorporar un sistema de seguimiento y monitoreo de las actividades realizadas, que permita visualizar su impacto en la institución y posibilidades de mejora.
- Desarrollar políticas y procedimientos internos, que permitan instaurar una organización saludable y con calidad de vida en su interior.

Para identificar en forma sencilla y clara los objetivos, estrategias y acciones con su correspondiente forma de monitoreo, se exponen la siguiente matriz de evaluación:

5.3 MATRIZ DE EVALUACION
ETAPA 1: INSTALACIÓN Y DIFUSIÓN - ESTRATEGIA COMUNICACIONAL

<p>OBJETIVO ESPECÍFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> Sensibilizar y concientizar a toda la institución la relevancia de instalar una cultura centrada en el bienestar de las personas en su lugar de trabajo. Potenciar el compromiso de cada estamento de la institución y de actores claves externos/internos para apoyar el éxito del Plan de Calidad de Vida. <p>Departamentos de calidad de vida laboral de la Red SSI – Departamento de comunicaciones DSSI Y HETG.</p>						
<p>Actores Claves</p>		<p>Objetivos Específicos</p>	<p>Descripción</p>	<p>Indicadores de logro</p>	<p>Verificadores</p>	<p>Plazo</p>
		<p>Concientizar a los directivos y jefaturas sobre Plan de Calidad de Vida, para obtener su compromiso y apoyo.</p>	<p>Realizar una presentación a los directivos sobre el contexto actual del SSI, sobre los resultados de los instrumentos de riesgo psicosocial, datos de denuncias de acoso y ausentismo, entre otros y la propuesta del Plan de Calidad de Vida.</p>	<p>65% de los directivos asisten. N° de Directivos Informados/ Total de Directivos*100</p>	<p>Registro de Asistencia Registro de mail con información enviada.</p>	<p>30/06/2017</p>
		<p>Comprometer la participación de Actores Claves en el diseño, implementación y evaluación del Proyecto de Calidad de Vida Laboral</p>	<p>Establecer reuniones con los Comités y con actores claves de la organización; Directivos, Jefaturas, Comités Paritarios, ISL, Asociaciones Gremiales, Referentes, etc.</p>	<p>65% de los directivos asisten. N° de reuniones realizadas/ N° de reuniones programadas *100</p>	<p>Registros de Actas de Reunión.</p>	<p>30/06/2017</p>
<p>Difundir y socializar a todos los funcionarios el Plan de Calidad de Vida.</p>			<p>Difundir masivamente en todos los establecimientos, a través de página web y afiches locales, dando a conocer el Plan de Calidad de Vida.</p>	<p>Publicación en web y 85% personal informado. N° de publicaciones realizadas/ N° de publicaciones programadas *100</p>	<p>Publicación en web. Registros de mail con información enviada.</p>	<p>30/06/2017</p>
<p>Diseñar un Plan de Comunicación Interna que mantenga a todos informados del avance del Plan de Calidad de Vida.</p>			<p>Elaborar plan en conjunto con el dpto. de comunicaciones, que involucre la difusión de acciones a través de canales institucionales.</p>		<p>Plan de comunicación finalizado.</p>	<p>30/04/2017</p>

ETAPA 2 PROGRAMA FORMACIÓN – ACCIÓN. ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

OBJETIVO ESPECÍFICO	Diseñar estrategias y ejecutar acciones orientadas a mejorar la calidad de vida de los funcionarios, a través de la participación activa de éstos y el apoyo de equipos técnicos externos/internos.
Actores Claves	Directivos y jefaturas del SSI, Funcionarios/las y Asociaciones Gremiales.

AMBITO SALUD FUNCIONARIA					
Objetivo: Desarrollar estrategias y ejecutar actividades destinadas a mejorar las Condiciones Laborales que propendan al resguardo de la salud y seguridad de los funcionarios (as) del SSI.					
Estrategia	Actividades	Meta	Indicadores de logro	Verificadores	Plazo
Promoción	Realizar ferias promocionales de vida sana, con temáticas definidas por el ministerio. Anti-Influenza , Depresión, Mes del Corazon Y Prevención Violencia.	100% de actividades promocionales ejecutadas	N° de actividades realizadas/ N° de actividades programadas*100	<ul style="list-style-type: none"> Registro Fotografico Publicación Página Web o boletín institucional 	2017-2018
	Realizar inmunización de funcionarios/las para evitar contagio y propagación de enfermedades (como la Influenza).	65% de funcionarios vacunados.	N° de inmunizados/N° de dotación *100.	<ul style="list-style-type: none"> Registro Fotografico Registro de control 	Anual
	Ejecutar charlas que fortalezcan y fomenten una vida saludable de acuerdo al perfil epidemiológico del DSSI. Por ejemplo; Alimentación Saludable, prevención Tabaquismo.	100% de las charlas ejecutadas	N° de charlas ejecutadas/ N° de charlas programadas*100	<ul style="list-style-type: none"> Registro Fotografico Publicación institucional Registro de Asistencia 	2017-2018
	Hacer Talleres de Zumba - Orientados a la mejorar la salud física de funcionarios/las de la Red SSI.	100% de los talleres ejecutados	N° de talleres ejecutados/ N° de talleres programados*100	<ul style="list-style-type: none"> Registro Fotografico Publicación institucional Registro de Asistencia 	2017-2018
	Campeonato deportivo para promoción de Vida Sana.	1 Campeonato de la Red SSI ejecutado.		<ul style="list-style-type: none"> Registro Fotografico Publicación institucional 	Anual
	Generación de Convenios Locales para la practica Deportiva	2 Convenios Nuevos.		<ul style="list-style-type: none"> Convenios con centros deportivos (2). 	30/07/2017

Intervención	Consejería/Taller a Grupos con Patologías detectadas, con el fin de enlentecer la enfermedad y evitar complicaciones en los funcionarios/as del SSI.	85% de los talleres y consejerías ejecutados	N° de talleres/consejerías ejecutados/ N° de talleres/consejerías programados*100	<ul style="list-style-type: none"> Registro Fotográfico Registro de Asistencia 	Periodico
Realizar Atención Médica y psicológica, a los funcionarios/as con problemas de salud física y/o mental de la Red SSI.	85% de los funcionarios atendidos por demanda espontánea.	N° de atenciones realizadas/ N° de atenciones programados *100	<ul style="list-style-type: none"> Consolidado estadístico de atenciones. 	Periodico	
Realizar Talleres o capacitaciones en las unidades de acuerdo a los resultados del Ista 21. contemplados para el presente año.	75% de los funcionarios capacitados.	N° de talleres ejecutados/ N° de talleres programados*100	<ul style="list-style-type: none"> Registro Fotográfico Registro de Asistencia 	30/12/2017	
Realizar seguimiento de casos activos de funcionarios en listas de espera, priorizando casos con fecha de entrada 2015 y anterior, así como aquellos con mayor complejidad clínica y elevado ausentismo.	75% de los funcionarios/as en seguimiento.	N° de funcionarios en seguimiento/ N° de funcionarios en LEQ y LAE*100	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de Casos 	Mensual a contar del Mes de Abril.	

AMBITO CONCILIACION VIDA FAMILIAR Y LABORAL				
Objetivo: Desarrollar estrategias y ejecutar actividades destinadas a promover los Derechos Laborales y fortalecer la conciliación de la vida familiar y laboral de los funcionarios (as) del SSI.				
Actividades	Meta	Indicadores de logro	Verificadores	Piazo
Elaborar informativo/educativo a las funcionarias (os) sobre sus derechos y deberes, enfatizando los aspectos asociados a la solicitud de permisos administrativos, devolución de tiempo y flexibilidad horaria.	80% de los funcionarios/as del SSI informados.	N° de funcionarios/as informados/ N° de funcionarios del SSI *100	● Registros de mail con información enviada.	Trimestral
Elaborar informativo/educativo a las funcionarias (os) sobre sus derechos y deberes, enfatizando los aspectos asociados a al permiso postnatal parental Ley 20.545.	80% de los funcionarios/as del SSI informados.	N° de funcionarios/as informados/ N° de funcionarios del SSI *100	● Registros de mail con información enviada.	Trimestral
Realizar taller informativo/educativo a las funcionarias (os) sobre sus derechos y deberes, enfatizando los aspectos asociados al permiso postnatal parental Ley 20.545.	60% de los funcionarios/as del SSI informados.	N° de funcionarios/as informados/ N° de funcionarios del SSI (futuros padres) *100	● Registro Fotografico ● Registro de Asistencia	Semestral
Gestionar la regularización del personal a cargo del cuidado de los niños y niñas del Club Escolar del Servicio de Salud.	Generación de Convenio.		● Convenio de Tecnico para Club Escolar	30/08/2017
Elaborar Proyecto Educativo del club Escolar del Servicio de Salud.	Generación de Proyecto Educativo.		● Documento con Proyecto Educativo	30/12/2017
Mejorar inmobiliario de la Sala Cuna y Jardín Infantil del SSI.	Renovación de inmobiliario según principales necesidades.	N° de Compra de inmobiliario requerido/N° de Compra de inmobiliario solicitado	● Factura de Compra	1 vez al año.
El presente se año 2017 se realizará estudio de evaluación de Proyecto.-				
Ejecutar charlas que fortalezcan las habilidades parentales de los funcionarios/as, así como también su calidad de vida en diversas temáticas familiares.	100% de las charlas ejecutadas	N° de charlas ejecutadas/ N° de charlas programadas*100	● Registro Fotografico ● Publicación Web ● Registro de Asistencia	2017-2018
Realizar actividades de integración con la familia, que propendan a la conciliación de la vida familiar y laboral, tales como; día del niño, día recreativo, día del cine y fiesta navidad, .	100% de las actividades ejecutadas	N° de actividades ejecutadas/ N° de actividades programados*100	● Registro Fotografico ● Publicación institucional	2017-2018

AMBITO BUEN TRATO LABORAL				
Objetivo: Crear ambientes laborales basados en el respeto y la armonía, que favorezcan el compromiso, motivación y mejora de desempeño de las personas que trabajan en el SSI.				
Actividades	Meta	Indicadores de Logro	Verificadores	Plazo
Revisar y actualizar Manual de procedimiento de Acoso Laboral y/o sexual 2015.	Disponer de documento actualizado y atingente a las denuncias de maltrato, acoso sexual y laboral		<ul style="list-style-type: none"> Resolución de actualización del Manual de procedimientos 	30/06/2017.
Generar procedimientos de Selección de Receptores y fiscales para denuncias de maltrato, acoso laboral y/o sexual	Obtener un procedimiento claro de designación de receptores y fiscales.		<ul style="list-style-type: none"> REXA de procedimiento de selección receptores y fiscales. 	30/07/2017
Capacitar a Receptores y Fiscales en el nuevo procedimientos de atención de denuncias.	100% de los fiscales y receptores capacitados.	N° de receptores y fiscales capacitados/ N° de receptores y fiscales capacitados designados*100	<ul style="list-style-type: none"> Registro de Asistencia Registro fotografico 	1 vez al año.
Diseñar y ejecutar Campaña de Prevención del Maltrato, Acoso Laboral y sexual.	Sensibilizar al 60% de los funcionarios/ías sobre la tematica de Maltrato, Acoso laboral y sexual.		<ul style="list-style-type: none"> Publicación en web Registros de mail Registro Fotografico 	30/12/2017
Generar Manual de Convivencia y Buen Trato Laboral basado en las Políticas de BTL.	Disponer de un Manual de orientación conductual para los funcionarios.		<ul style="list-style-type: none"> Resolución de Manual de Buen Trato Laboral 	30/05/2017
Realizar Talleres de Buen Trato Laboral o Cuidado de Equipos para funcionarios/ías del SSI con el fin de implementar las políticas de Buen Trato Laboral.	80% de ejecución de los talleres programados para el año 2017-2018.	N° de talleres ejecutados/ N° de talleres programados*100	<ul style="list-style-type: none"> Registro Fotografico Registro de Asistencia 	2017-2018
Capacitar a las Jefaturas en tematicas de resolución de conflictos y mediación.	80% de ejecuciones programadas para el año 2017-2018.	N° de capacitaciones realizadas/ N° de capacitaciones programadas *100	<ul style="list-style-type: none"> Registro Fotografico Registro de Asistencia 	2017-2018
Realizar Diagnosticos e intervenciones de Clima Laboral de acuerdo a la demanda espontanea de las unidades/servicios.	65% de atención a los requerimientos solicitados.	N° de intervenciones ejecutadas/ N° de solicitudes de intervencion*100	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Proceso Registro de Actividad y/o asistencia 	30/12/2017

<p>Actividades de Reconocimiento orientadas a aumentar la motivación de los funcionarios tales como; saludo de cumpleaños, día del padre/ madre, día de la mujer y efemérides del área de la salud. Y por desempeño funcionario; mejor trabajador y mejor compañero.</p>	<p>80% de ejecución de las actividades programadas para el año 2017-2018.</p>	<p>N° de Actividades realizadas/ N° de Actividades programadas *100</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro Fotografico y/o correos electronicos. • Publicacion web 	<p>2017-2018</p>
<p>Diseño e implementación de programa de egreso de los funcionarios/ias del SSI.</p>	<p>90% de ejecución de las actividades programadas para el año 2017-2018.</p>	<p>N° de Actividades realizadas/ N° de Actividades programadas *100</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro Fotografico y/o correos electronicos. • Registro de Asistencia. 	<p>2017-2018</p>

5.5 INSTITUCIONALIZACIÓN Y SUSTENTABILIDAD

OBJETIVOS ESPECIFICOS	Incorporar un sistema de seguimiento y monitoreo de las actividades realizadas, que permita visualizar su impacto en la institución y posibilidades de mejora. Desarrollar políticas y procedimientos internos, que permitan instaurar una organización saludable y con calidad de vida en su interior.
Actores Claves	Directivos y jefaturas del SSI, Funcionarios/ias y Asociaciones Gremiales.

Para dar sustento e institucionalidad a éste Proyecto de CVL, que permita un sistema de mejora continua se establece como impulsores claves:

- **Diseñar Políticas de Gestión de RRHH:** en conjuntos con las asociones gremiales y los equipos que integran el área de RRHH Que orienten las acciones de los funcionari@s enfatizando aspectos de buen trato laboral, reconocimiento y conciliación, entre otros.
- **Alianza Estratégica:** Con el Organismo Administrador de la Ley ISL y las Instituciones de Educación Superior, que se encuentren en Convenio con la Institución a traves de la RAD.
- **Participación Activa:** Integrar las percepciones de todos quienes participan en el proyecto, recogiendo sus opiniones, sugerencias e iniciativas para la retroalimentación al diseño y/o rediseño de las acciones propuestas.
- **Comité de Buenas Practicas Laborales:** Integrado por Directivos de todos los establecimientos, Asociaciones Gremiales de mayor representatividad, Profesionales del Área de RRHH, pertenecientes a las áreas de Salud Ocupacional y Calidad de Vida. Esto permitirá considerar las necesidades específicas de los distintos grupos que coexisten dentro de la institución.
- **Realizar Jornadas de Calidad de Vida Laboral:** Con otros establecimientos o servicios de Salud, que permitan compartir experiencias y aprendizajes.
- **Monitorear en forma permanente la ejecución de las actividades programadas,** realizando registro de cada una de ellas que den cuenta de la cobertura lograda y el cumplimiento de metas.
- **Sistematizar toda la información a traves de la elaboración de un Informe Anual,** que consolide las experiencias realizadas y que evidencie el avance de acuerdo a la linea base establecida.