

# Programa de Ambientes Laborales 2019-2020

## Servicio Salud Araucanía Sur

## Introducción

El presente documento se genera en el marco de las Normas de Aplicación del Servicio Civil, respondiendo específicamente al Título N° 7 sobre “Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral”, que comprende el desarrollo de un programa de Ambientes Laborales. Esto es abordado a partir de la evaluación diagnóstica de la aplicación del cuestionario Ista 21 y sus procesos de intervención correspondientes, lo cual se trabaja de forma local en cada uno de los establecimientos de la red sanitaria de Araucanía Sur, con la finalidad de generar espacios laborales saludables y potenciar las condiciones óptimas para el bienestar de los funcionario/as que se desempeñan en este Servicio de Salud.

## Instrumento

A fin de generar un diagnóstico oportuno en estas materias se ha utilizado el instrumento de medición de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO-ISTAS 21, el cual fue aprobado mediante Res. Ex. N° 336 del 12.06.2013 del Ministerio de Salud. Este cuestionario se encuentra validado en nuestro país<sup>1</sup>, enfatizando la metodología participativa en todo el proceso, y cuenta con dos versiones (breve y completa), las cuales se aplican según lo indicado en el “Manual del Método del Cuestionario Suseso/Ista21”.

Conforme este instrumento de medición se ha implementado en nuestro país, la normativa vigente ha recibido ajustes, a fin de fortalecer la metodología y las intervenciones. En noviembre de 2017, a través de Res. Ex. N° 1433, la Superintendencia de Seguridad Social actualiza la definición de los niveles de riesgo psicosociales, por lo cual, las mediciones realizadas desde el 10 de noviembre 2017, se ajusten a los niveles de riesgo “Alto”, “Medio” y “Bajo”.

## Antecedentes Generales

Desde el año 2015 el Servicio de Salud Araucanía Sur ha utilizado el instrumento Ista 21 para realizar la medición de riesgos psicosociales en el trabajo en todos los establecimientos de la red, ejecutando las diversas etapas indicadas en el “Manual del Método del Cuestionario”. Este trabajo se realiza a nivel local, a cargo de los integrantes del comité Ista 21 de cada establecimiento con apoyo del Departamento de Desarrollo de las Personas.

El programa Ista 21 implica no solamente el proceso de Medición de Riesgos Psicosociales, sino también la intervención constante en estas materias, por lo que, en la medida que los establecimientos finalicen su etapa de medición deberán ejecutar acciones para su programa de intervención. Considerando que la medición local arrojó resultados distintos en cada establecimiento, el programa contempla plazos distintos de ejecución para cada uno. En consecuencia, los tiempos para la reevaluación de cada recinto hospitalario se reflejan en la siguiente tabla:

Establecimiento	Nivel de Riesgo en última medición	Dimensión en riesgo	Fecha de reevaluación
H. Carahue	Riesgo Medio	Apoyo en la Empresa y Calidad del Liderazgo Doble Presencia	Noviembre 2019
H. Cunco	Riesgo Medio	Exigencias Psicológicas Doble Presencia	Noviembre 2019
H. Galvarino	Riesgo Medio	Apoyo en la Empresa y Calidad del Liderazgo Doble Presencia	Diciembre 2019
H. Gorbea	Riesgo Medio	Exigencias Psicológicas	Noviembre 2019

<sup>1</sup> Alvarado R, Pérez-Franco J, Saavedra N, Fuentealba C, Alarcón A, Marchetti N, Aranda W. Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. Revista Médica Chile 2012; 140: 1154-1163.

**Servicio Salud Araucanía Sur**

H. HHA	Riesgo medio	Doble Presencia	Diciembre 2019
H. Lautaro	Sin riesgo	Sin Riesgo	Marzo 2021
H. Loncoche	Riesgo medio	Exigencias Psicológicas Apoyo en la Empresa y Calidad del Liderazgo Doble Presencia	Agosto 2020
H. Nva. Imperial	Riesgo medio	Doble Presencia	Diciembre 2019
H. Pitrufquén	Riesgo medio	Doble Presencia	
H. Pto Saavedra	Riesgo medio	Exigencias Psicológicas Doble Presencia	Diciembre 2019
H. Toltén	Riesgo medio	Doble Presencia	Noviembre 2019
H. Vilcún	Riesgo medio	Doble Presencia	Noviembre 2019
H. Villarrica	Riesgo medio	Exigencias Psicológicas Doble Presencia	Noviembre 2019
Cons. Miraflores	Riesgo Medio	Doble Presencia	Noviembre 2019
Dirección	Riesgo bajo	Sin Riesgo	Noviembre 2021

**Acciones a Ejecutar Plan Anual de Intervención:**

Con el propósito de contribuir a los Ambientes Laborales Saludables a través de la reducción de los niveles de riesgo psicosocial, se definen las siguientes acciones a ejecutar en el periodo 2019-2020:

**Reuniones de coordinación, ejecución y monitoreo de planes locales Comité Istas Local**

Cada comité Istas 21 de los establecimientos realizará reuniones de coordinación, cuya periodicidad se determinará según el acuerdo local, a fin de respetar los sistemas de trabajo y necesidades de cada recinto hospitalario. La ejecución de las reuniones será responsabilidad de cada referente Istas 21, quien registrará los puntos tratados en un acta, lo cual permitirá llevar un orden de cada uno de los avances en estas materias. Así también, se contará con el acompañamiento técnico y profesional de la referente Istas 21 del Depto. de Desarrollo de las Personas.

El énfasis en la ejecución del plan anual 2019 será el concientizar a lo/as funcionario/as sobre el impacto de los riesgos psicosociales en el bienestar laboral y la importancia de su participación en los procesos. Como acción estratégica en este aspecto, el año 2019 se instruye a los establecimientos la actualización de los comités Istas locales con la incorporación de un representante del Comité de Calidad de Vida Laboral, reforzando así el rol que ejercen ambos comités para contribuir en mantener Ambientes Laborales Saludables.

El énfasis de trabajo para el año 2020 se planificará de acuerdo a los resultados obtenidos el año 2019.

**Informe de Reporte Avance Trimestral de Planes Locales Istas 21**

De forma trimestral, cada referente Istas reportará a la referente del Depto. Desarrollo de las Personas las acciones ejecutadas en el período, ya sea de medición o intervención, a fin de supervisar y apoyar los procesos. Este reporte formará parte del Compromiso de Gestión Ministerial, contribuyendo a vincular y fortalecer las acciones del Comité Istas con el Comité de Calidad de Vida Laboral.

**Capacitaciones y/o Talleres locales según requerimiento del establecimiento**

Considerando que cada establecimiento posee necesidades específicas según su realidad local, se realizarán cursos y talleres en temáticas relacionadas con el fortalecimiento de los Ambientes Laborales Saludables. La realización de éstos será según coordinación local, basándose en las necesidades detectadas, lo que contribuirá a la pertinencia en su realización.

### Programa de Vigilancia de Riesgos por Enfermedad Profesional de Salud Mental de Origen Laboral

Ante una calificación de enfermedad profesional de origen laboral de salud mental, considerada como “caso centinela”, se inicia el Programa de Vigilancia de Riesgos Psicosociales liderado por el Instituto de Seguridad Laboral. Dicho proceso contempla la difusión, medición y diseño de medidas de intervención de Riesgos Psicosociales de acuerdo a lo indicado en el Manual del Uso del Cuestionario SUCESO/ISTAS 21.

Este proceso será coordinado con el/la referente Istas 21 del establecimiento, quien programará las acciones de cada etapa apoyado/a del comité Istas. Así también, se contará con el acompañamiento técnico y profesional de la referente Istas 21 del Depto. de Desarrollo de las Personas.

### Intervenciones de Clima Laboral Locales

De igual forma, otro aspecto que influye en los Ambientes Laborales Saludables, tiene relación con mantener las buenas relaciones interpersonales laborales y el bienestar en el trabajo. Al respecto, es responsabilidad de las jefaturas y equipos directivos resguardar los ambientes de trabajo, interviniendo cada vez que se tome conocimiento de hechos o conductas que afecten la dignidad de cualquier funcionario/a o lesionen el clima laboral.

Si bien, es importante que los directivos y jefaturas no deleguen y tomen medidas concretas para recomponer las relaciones personales y laborales fracturadas, desde el Depto. Desarrollo de las Personas se realizarán intervenciones en clima para abordar aquellas situaciones complejas que requieran una intervención profesional específica. Dicha intervención se realizará según el requerimiento del equipo directivo del establecimiento, para la unidad o servicio específico donde se detecte la necesidad de una intervención especialista. Esta solicitud debe manifestar las acciones previas realizadas por parte del establecimiento respecto a la situación, reflejando la necesidad requerir un apoyo profesional adicional.

### Incidentes de Agresión hacia Funcionario/as

Otra línea de intervención para apoyar los Ambientes Laborales Saludables corresponde a la ejecución de acciones en materias de incidentes de agresión hacia funcionario/as de nuestro Servicio. Este Servicio cuenta con un “Procedimiento General para Incidentes de Agresión hacia Funcionario/as del Servicio Salud Araucanía Sur” Ord. N° 2971 del 10.08.2018, el cual ha sido remitido a todos los establecimientos de la red.

En base a dicho procedimiento, se seguirán dos líneas de acción durante el año 2019-2020:

- Cada establecimiento ejecutará las medidas necesarias en materias de prevención de situaciones de agresión hacia funcionario/as según su realidad local, reportando de forma semestral al Depto. Desarrollo de las Personas los avances en estas materias.
- Según lo descrito en el procedimiento, al ocurrir un incidente de agresión hacia funcionario/as el establecimiento debe activar las medidas locales necesarias y notificar al Depto. de Desarrollo de las Personas para activar el apoyo organizacional oportuno.

### Cronograma de Trabajo 2019-2020

El siguiente cronograma pretende describir las acciones a ejecutar para mantener los Ambientes Laborales saludables. Se incluye, tanto las acciones locales como aquellas de acompañamiento técnico del Depto. Desarrollo de las Personas de la Dirección de Servicio.

