

# “GESTIÓN EN SALUD CON ENFOQUE POSITIVO”

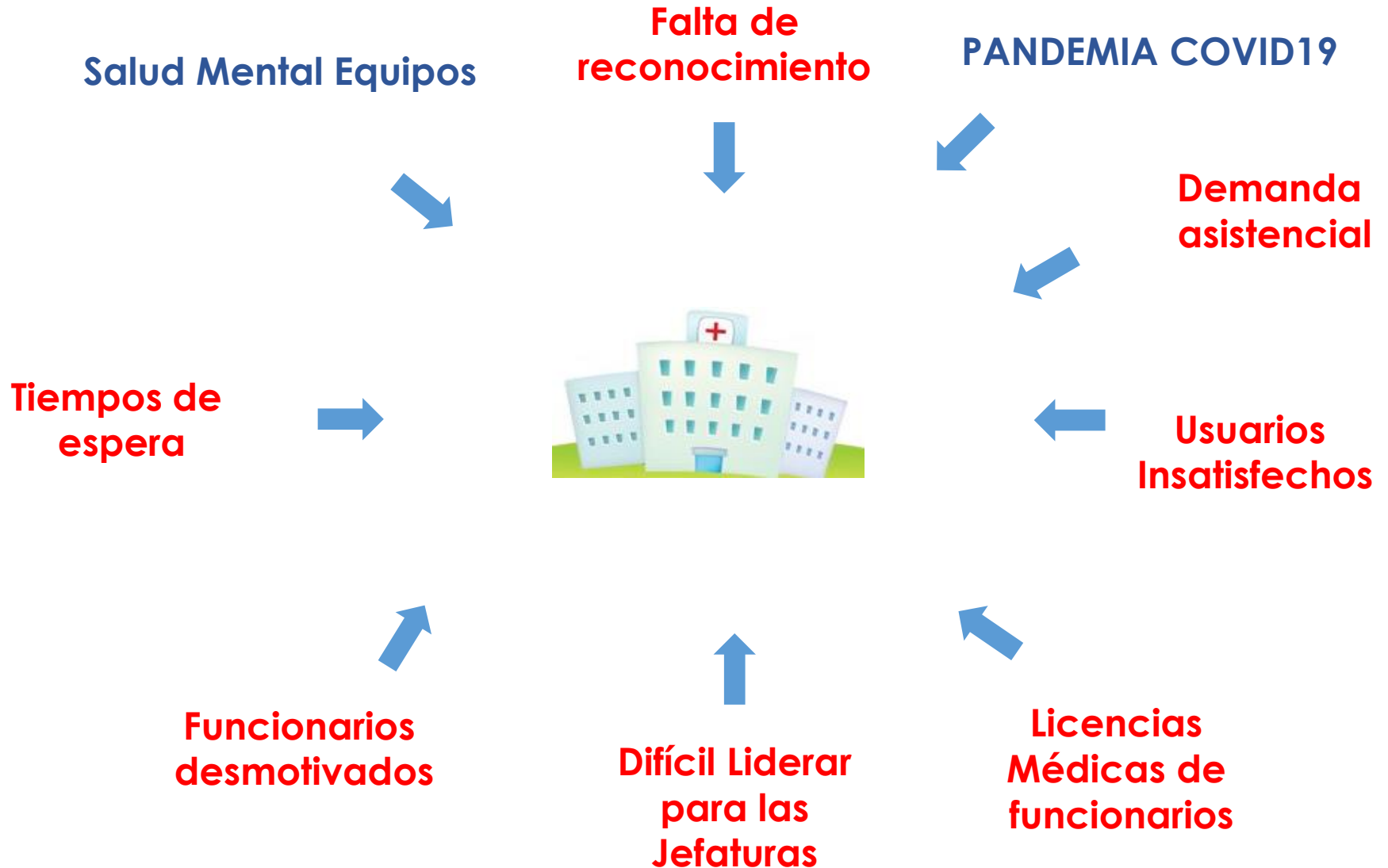


Paulo Morán  
Director Midesalud  
Consultor Gestión de Excelencia en Salud

Julio 2022



# Contexto



¿Qué  
podemos  
hacer?

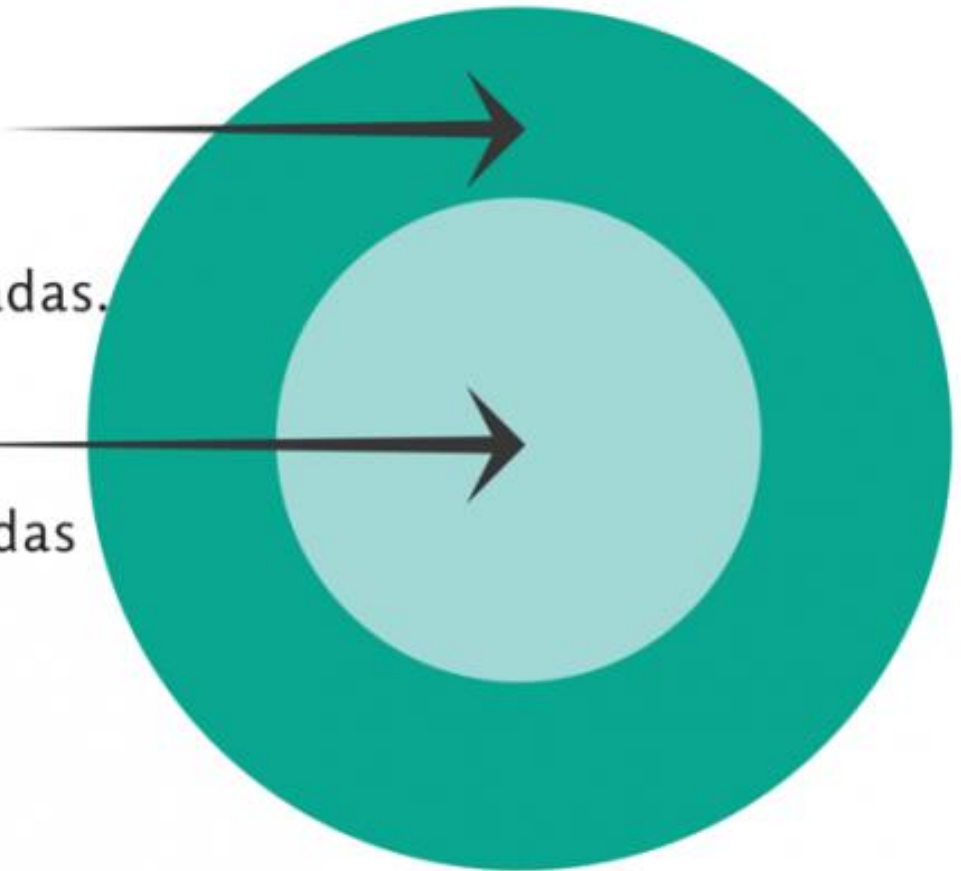


## PREOCUPACIÓN

Cosas por las que te preocupas, frustras, enfadas.

## INFLUENCIA

Cosas sobre las que puedas hacer algo al respecto.



*Lo que dependa de nosotros, tenemos que **hacerlo bien.***

# La salud necesita un **CAMBIO CULTURAL**:

- 1 ✓ Mejorar **el trato y la “experiencia del usuario”**.
- 2 ✓ Recuperar el **sentido** de trabajar en salud.
- 3 ✓ Reconocer a equipos de trabajo **positivos**.
- 4 ✓ Cumplir objetivos y metas, desde el **propósito organizacional**.
- 5 ✓ Desarrollando el **Liderazgo Positivo**: Jefaturas y Gremios.

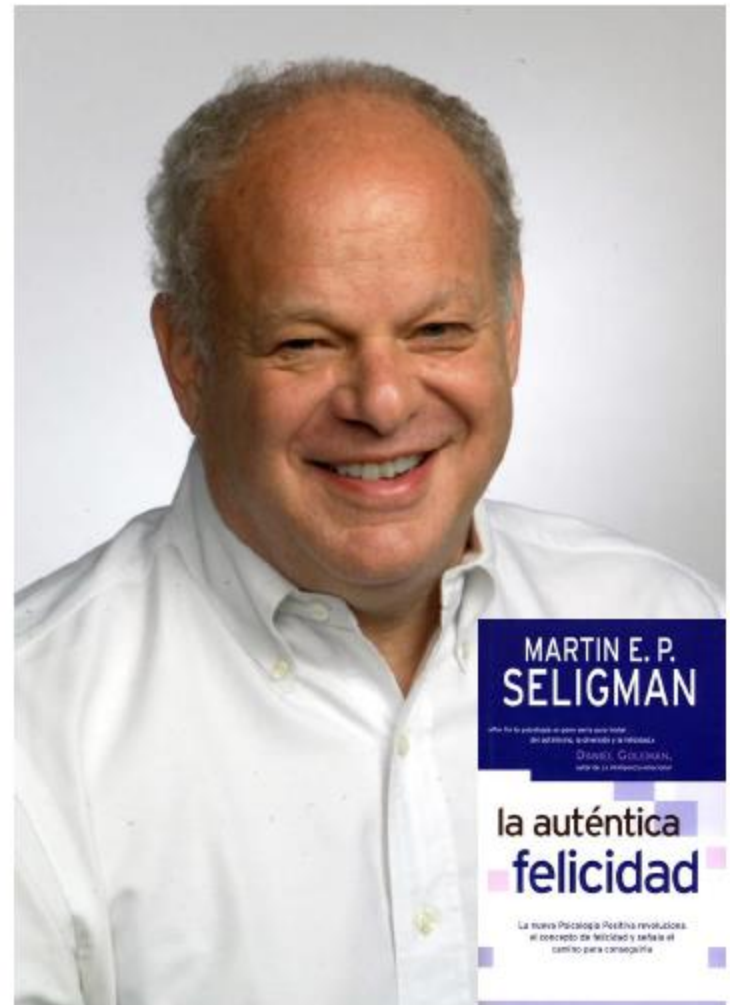


# “Equipos APS Positivos😊”



**¿Por qué es importante Desarrollar  
Equipos APS Positivos?**

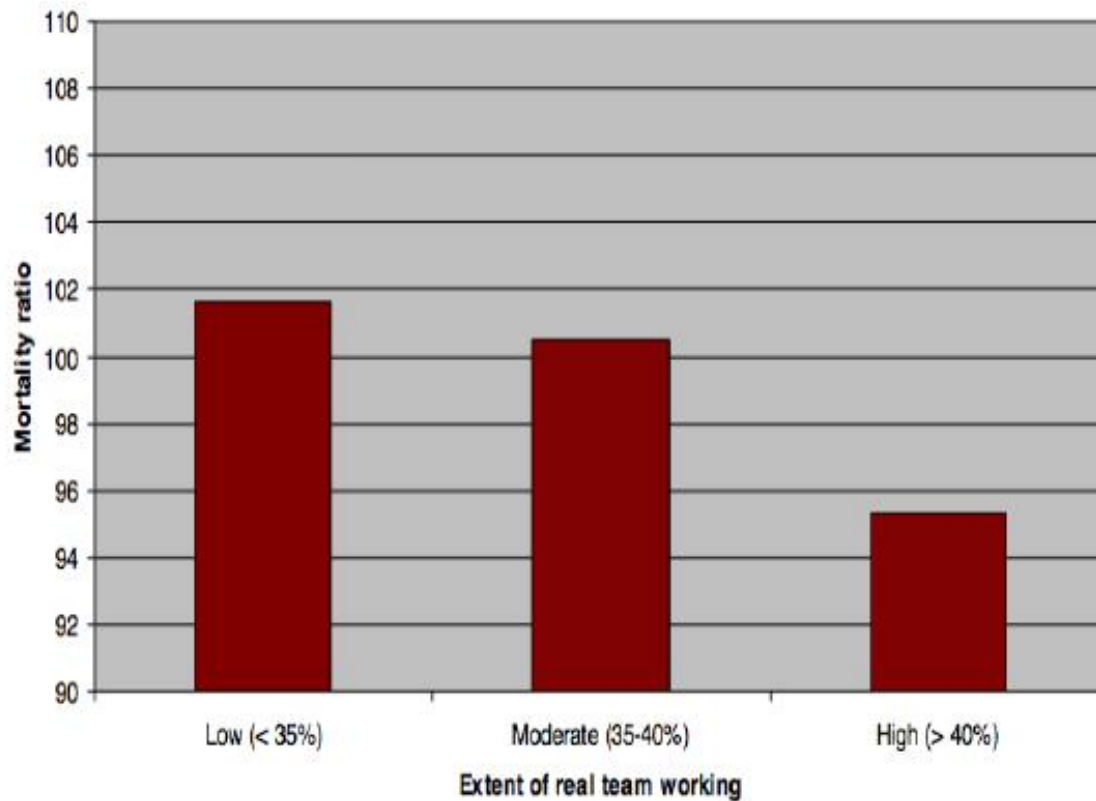
... porque los últimos  
avances en neurociencia  
y  
psicología positiva  
demuestran que  
el  
entorno tiene un impacto  
sobre los pensamientos, las  
emociones y por ende sobre  
nuestras conductas...







... y porque según los Estudios de Michael West...  
Se puede reducir la mortalidad aumentando el espíritu de  
trabajo en equipo



Norfolk and Norwich  
University Hospitals

NHS Foundation Trust



# “DESARROLLO DE EQUIPOS POSITIVOS EN APS”

*“Construyendo bienestar entre*

© *Funcionarios y Usuarios”...*



# EQUIPOS APS POSITIVOS



# EQUIPOS APS POSITIVOS



**Necesitamos tener un**

**Propósito Organizacional**

**Una MISIÓN de la  
Organización**

**Propósito esencial**, que cautive el alma de las personas, que le otorgue sentido al trabajo



**Futuro imaginado**, que  
despliegue la creatividad  
y el deseo de superación  
de las personas



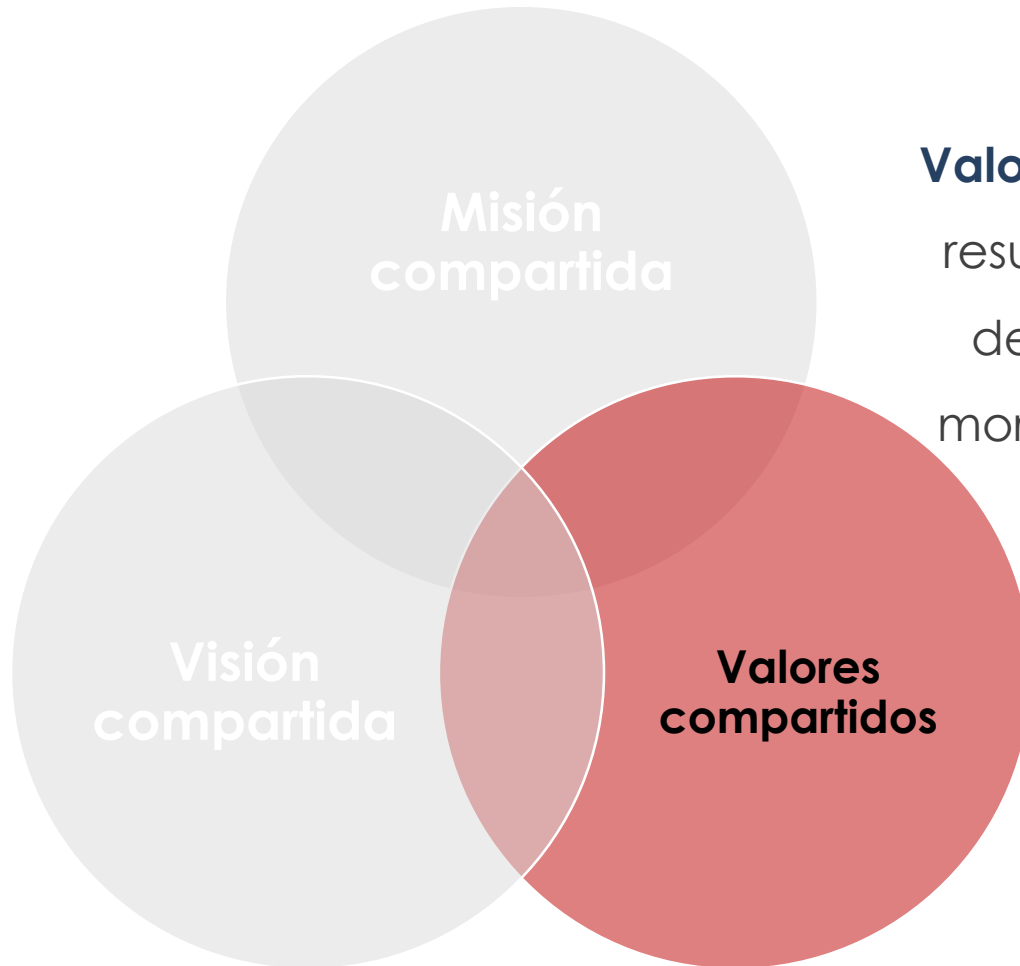


*¿Cual es nuestro "Sueño" como equipo de trabajo?*

*¿Dónde queremos llegar en 5 años?*

**¿Qué logros deberíamos haber alcanzado?**

**¿CUAL ES LA VISIÓN DE NUESTRA  
ORGANIZACIÓN?**

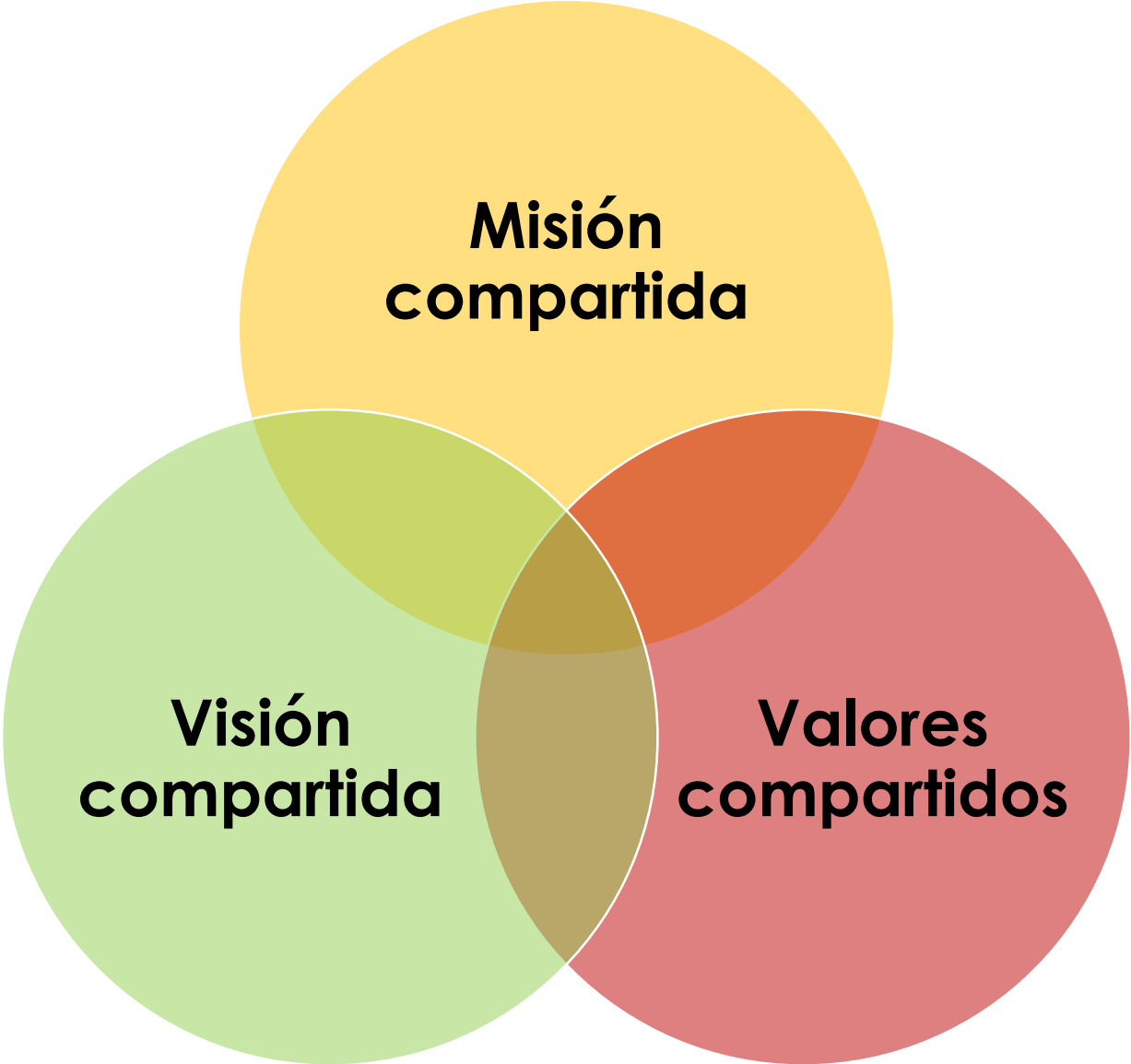


**Valores esenciales** que resuenan con el nivel de conciencia y la moral de las personas

**¿Qué valores  
queremos cuidar como  
equipo de trabajo?**



# IDENTIDAD ORGANIZACIONAL



Es CLAVE dar “Feedback” al equipo  

---

y saber cómo hacerlo bien.

FEEDBACK



# Feedback / Retroalimentación al Equipo

- Sistemática: ¿Cada cuánto tiempo conversan Jefes – Funcionarios(as)?
- Lenguaje en positivo
- Feedback Grupal / Individual

# Saber delegar...

¿Confío en mi equipo directo?

¿Es necesario prepararlos?

¿Mi Jefe confía en mi?





# El Líder

## Positivo:

- Reconoce el trabajo bien hecho (en público)
- Corrige a sus colaboradores en privado

# Ejercicio:

Piensen en el **MEJOR PROFESOR** que  
tuvieron...

**Anote 3 características** que lo  
hacían ser el **Mejor**

# Ejercicio:

Piensen en el **PEOR PROFESOR** que  
tuvieron...

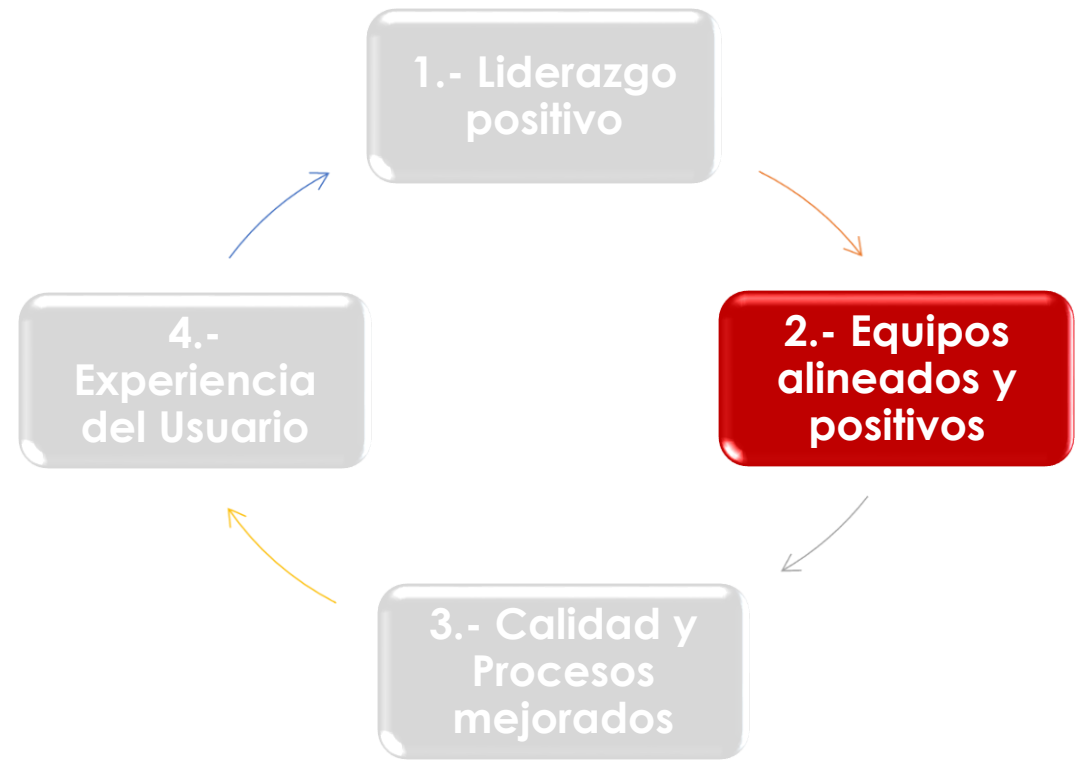
**Anote 3 características**

- Profesor – Alumno

- ¿Equipo de Salud – Usuarios(as)?

**¿Cómo nos percibe el Usuario?**

# EQUIPOS APS POSITIVOS



# Entender el “Ciclo de Vida” del Funcionario

## EL PROCESO...



# Procesos Clave de RRHH

## Período de desempeño

ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL: REMUNERACIONES, VACACIONES, ETC.

DESARROLLO DEL LIDERAZGO DE DIRECCIÓN Y JEFATURAS

**CAPACITACIÓN** / DNC / GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL

COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

RELACIONES LABORALES: ASOCIACIONES, SINDICATOS

EVALUACIONES  
DE RRHH

EVALUACIONES  
DE RRHH

EVALUACIONES  
DE RRHH

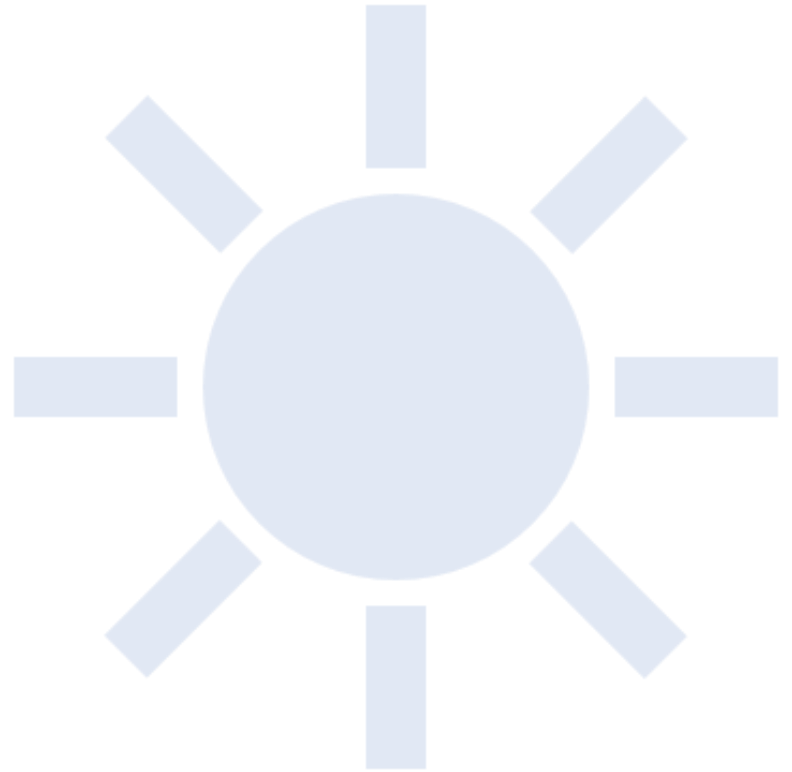
INDICADORES  
DE RRHH

INDICADORES  
DE RRHH

INDICADORES  
DE RRHH



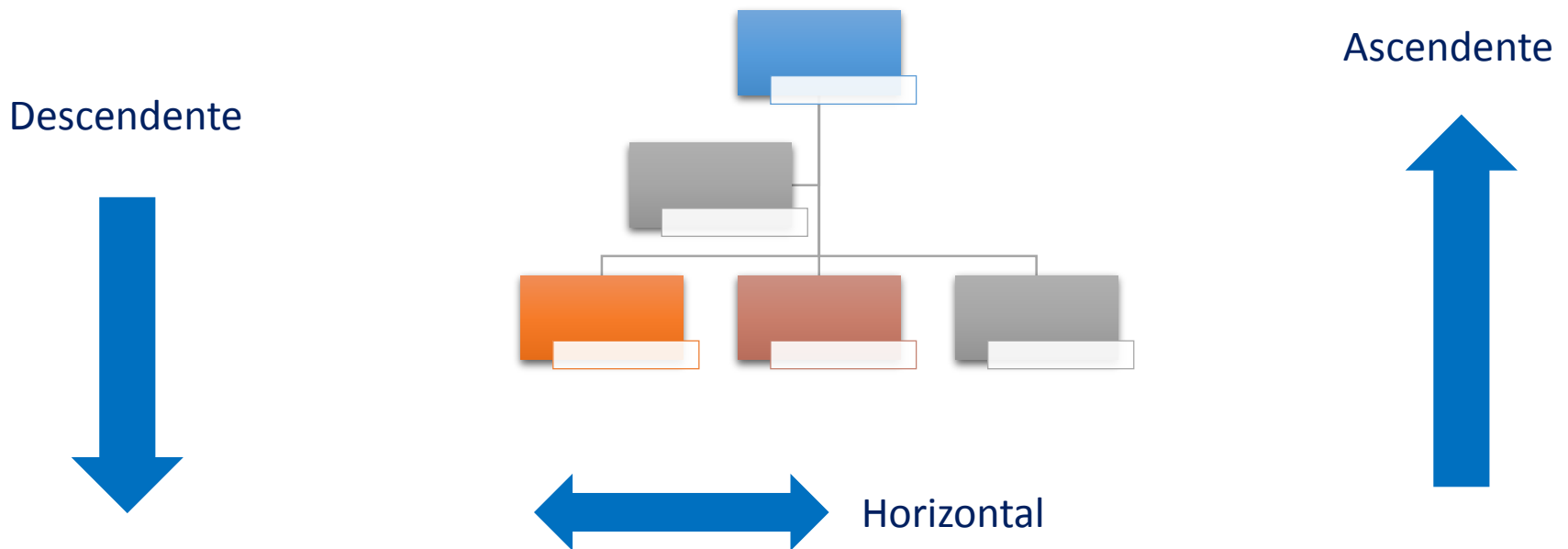
# Medir el Clima Laboral sistemáticamente



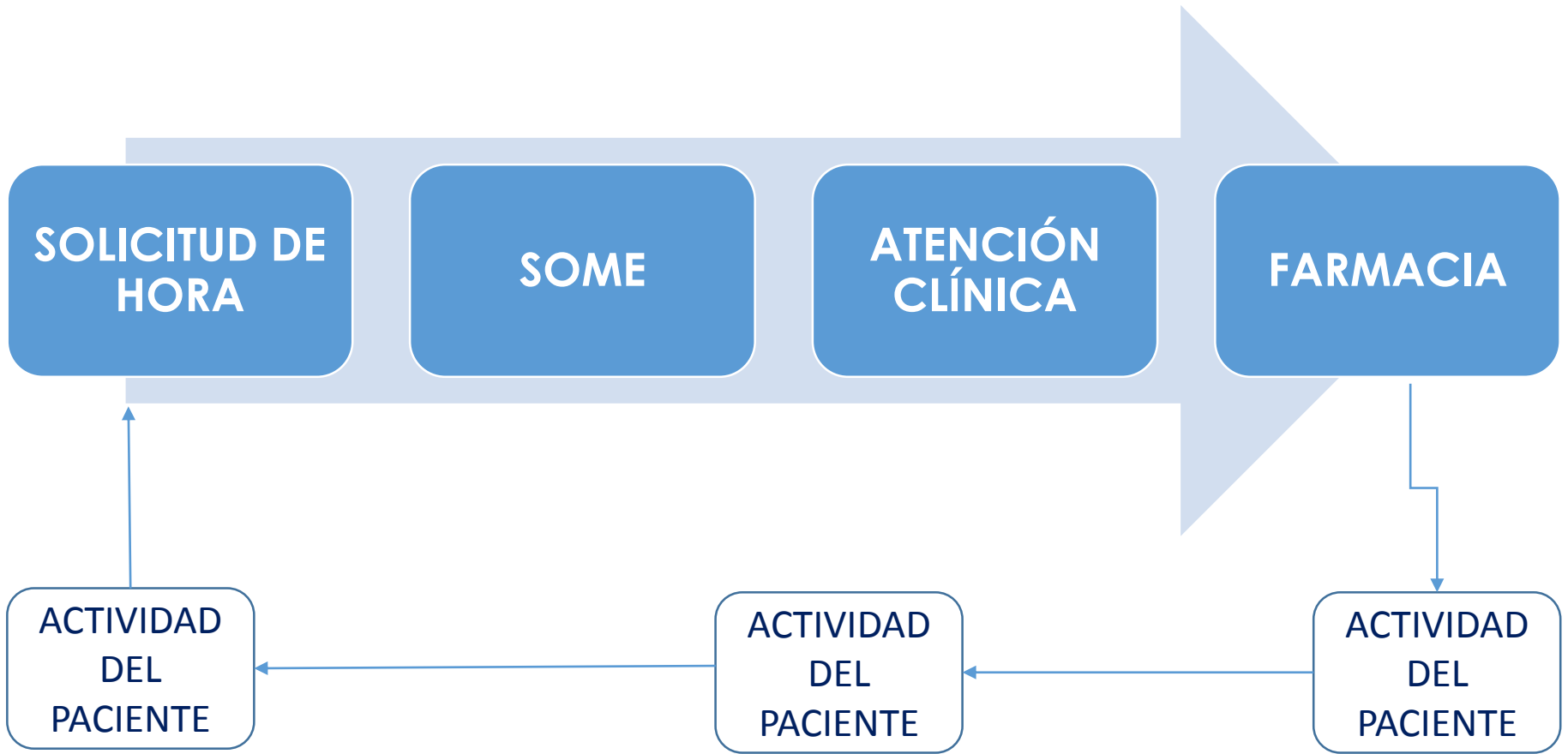
*“Lo que no se mide, no se puede mejorar...”*



# Efectividad de las Comunicaciones Internas



# Somos parte de una CADENA DE PROCESOS





- *Diseñar instancias de Reconocimiento*
- *Cada Comuna puede crear sus propios mecanismos*

# **RECONOCIMIENTO**

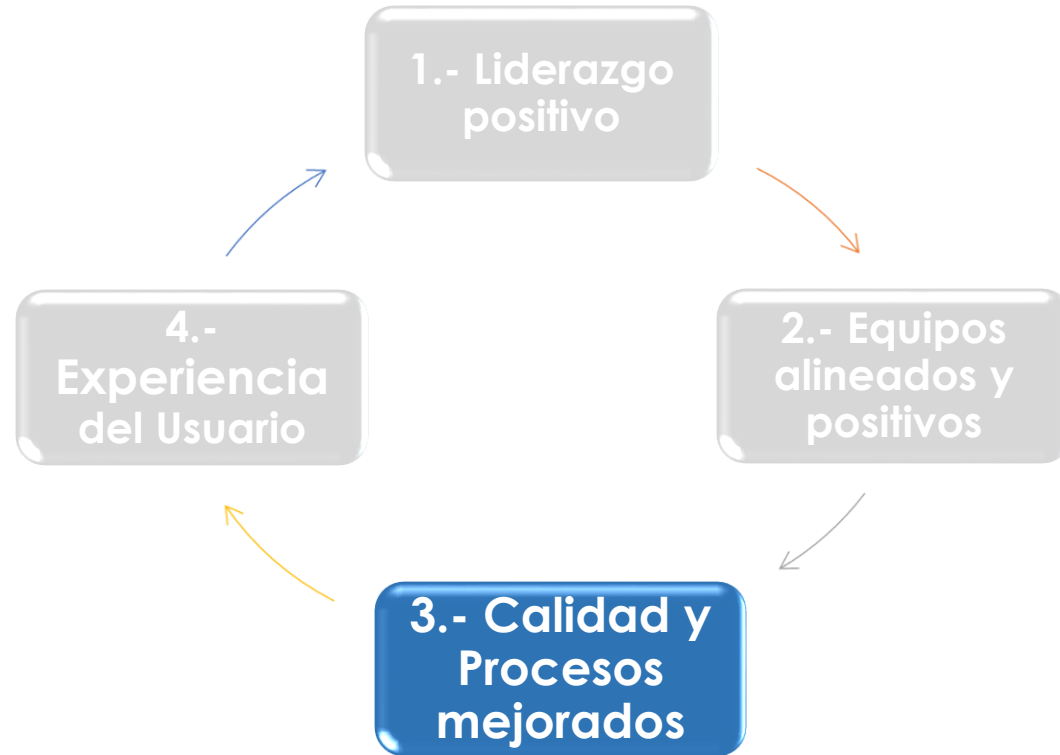
# ¿QUÉ MÉTODO DE RECONOCIMIENTO PODEMOS INVENTAR?

- A VECES SIN RECURSOS
- ¡CON MUCHA CREATIVIDAD!
- DEFINIENDO LOS CRITERIOS



# EQUIPOS APS

## POSITIVOS



¿Cual es el  
propósito en la  
Accreditación  
de Calidad?





# LA SEGURIDAD DEL PACIENTE Y LA ESTANDARIZACIÓN DE PRÁCTICAS



# ¿Cómo vamos a plantear la Acreditación de Calidad?



***“Si no acreditamos,  
no podremos entregar  
prestaciones GES”***



# ¿NOS VAN A CERRAR EL CENTRO?



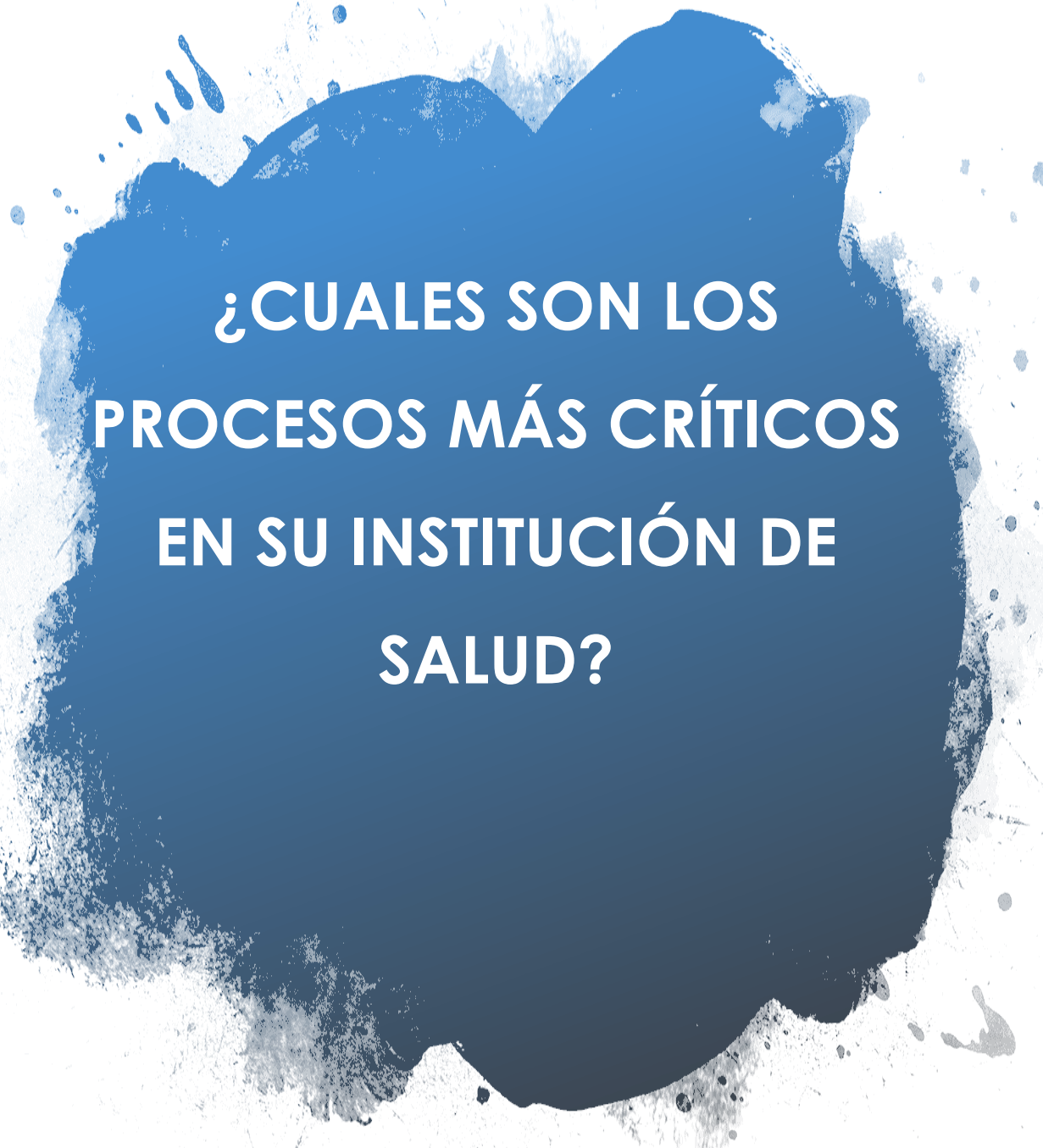
# *Plantearlo en Positivo!*

## *Si acreditamos:*

- + Inicio de un CAMBIO CULTURAL*
- + Seguridad del paciente*
- + Entornos laborales más seguros*
- + Trabajo en equipo*
- + Prestigio para nuestra institución*
- + Etc.*

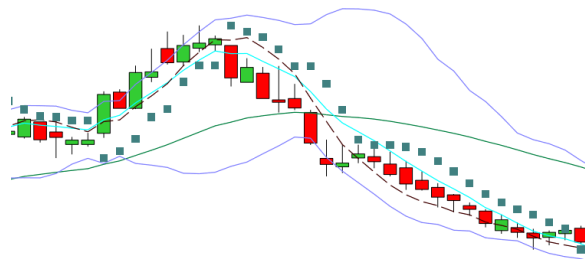


*Trabajar desde el*  
**SENTIDO DE LA ACREDITACIÓN.**



**¿CUALES SON LOS  
PROCESOS MÁS CRÍTICOS  
EN SU INSTITUCIÓN DE  
SALUD?**

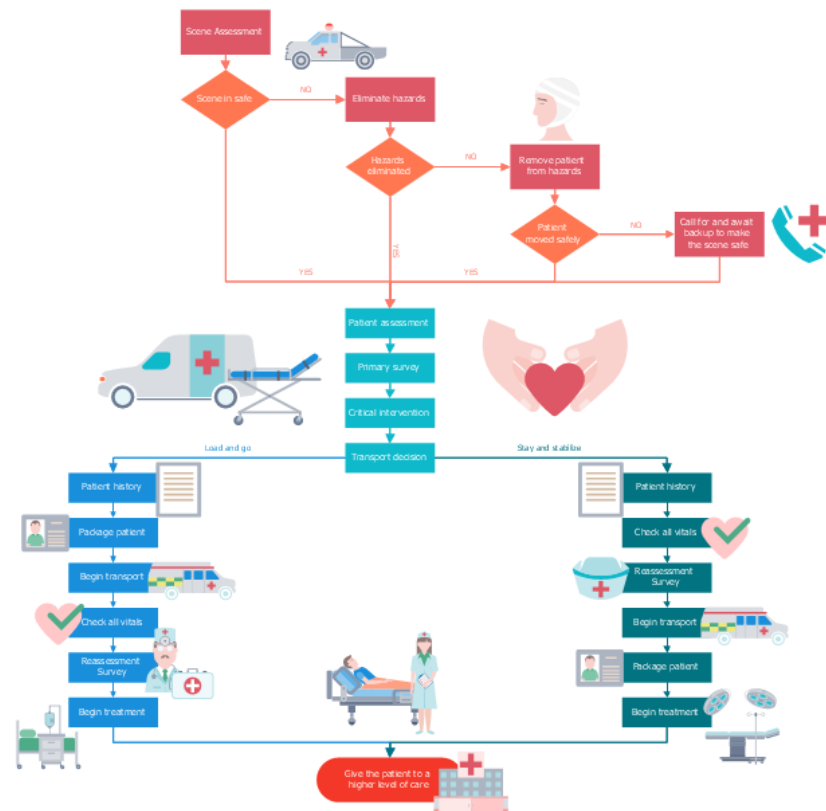
# Dependerá del contexto local



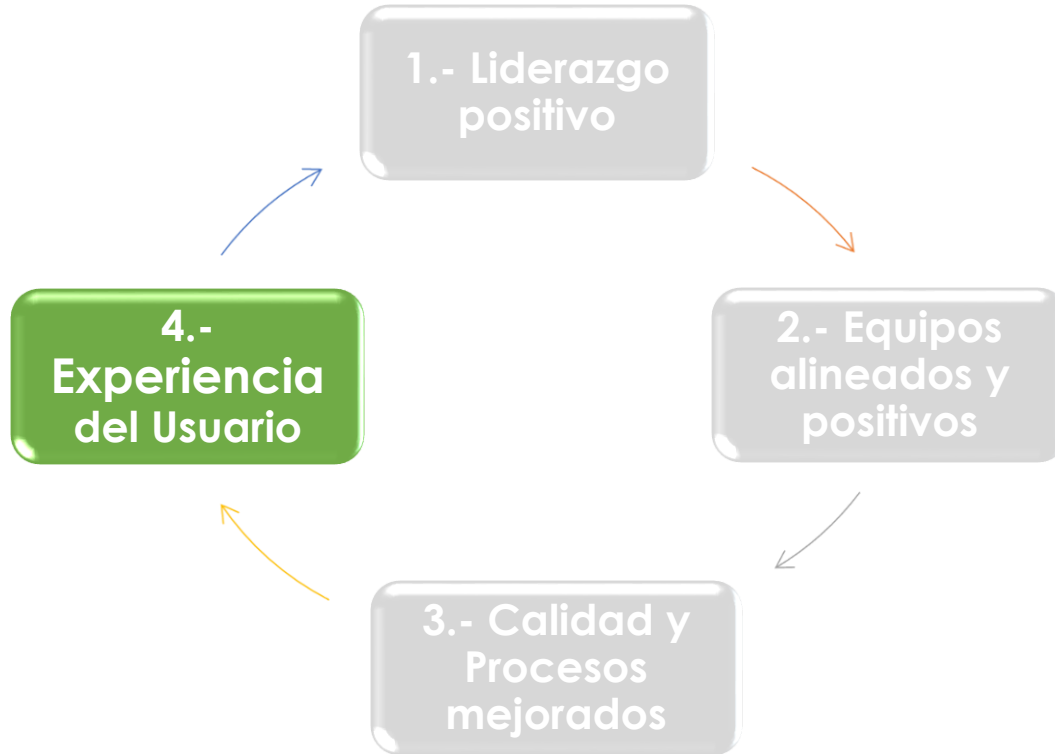


# Qué necesitamos hacer en Procesos Clínicos y Administrativos...

1. **Levantamiento** del proceso crítico
2. Creación de un **círculo de mejoramiento** (equipo multidisciplinario)
3. **Análisis del proceso** y levantamiento de **planes de mejora sencillos** de implementar



# EQUIPOS APS POSITIVOS



# ¿Cómo entendemos Experiencia del Usuario?

- Durante la vivencia de un usuario respecto una atención de salud:
  - Se perciben **sensaciones** (producto de los sentidos) sobre el proceso del servicio o uso
  - Se hacen **juicios** sobre la capacidad de resolver sus necesidades
  - Surgen **emociones**

**Sensaciones**



**Emociones**



**Juicios**

# La experiencia del usuario tiene 3 niveles

1<sup>o</sup> ➤ Experiencia Interacción



2<sup>o</sup> ➤ Experiencia de Viaje



3<sup>o</sup> ➤ Experiencia en la Relación



**¿Cómo mejoramos la  
experiencia del Usuario?**



We ❤️ patients

1. Entendiendo las necesidades de los usuarios (focus group)
2. Entendiendo por donde pasa el paciente (Proceso)
3. Estableciendo protocolos de atención al usuario (trato, amabilidad)
4. Midiendo el cumplimiento de estos protocolos

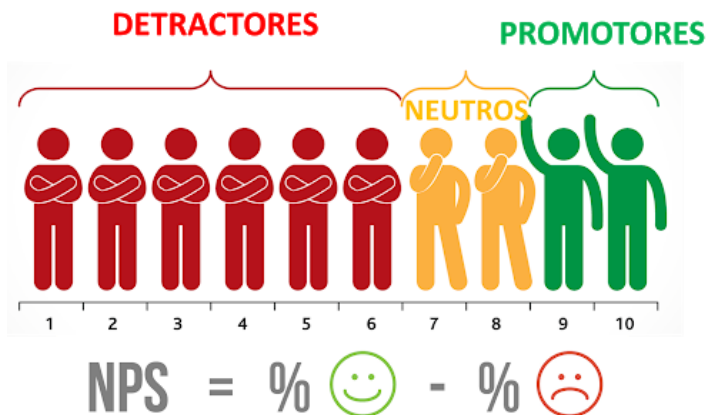
**Necesitamos escuchar más y  
mejor a nuestros usuarios(as).**





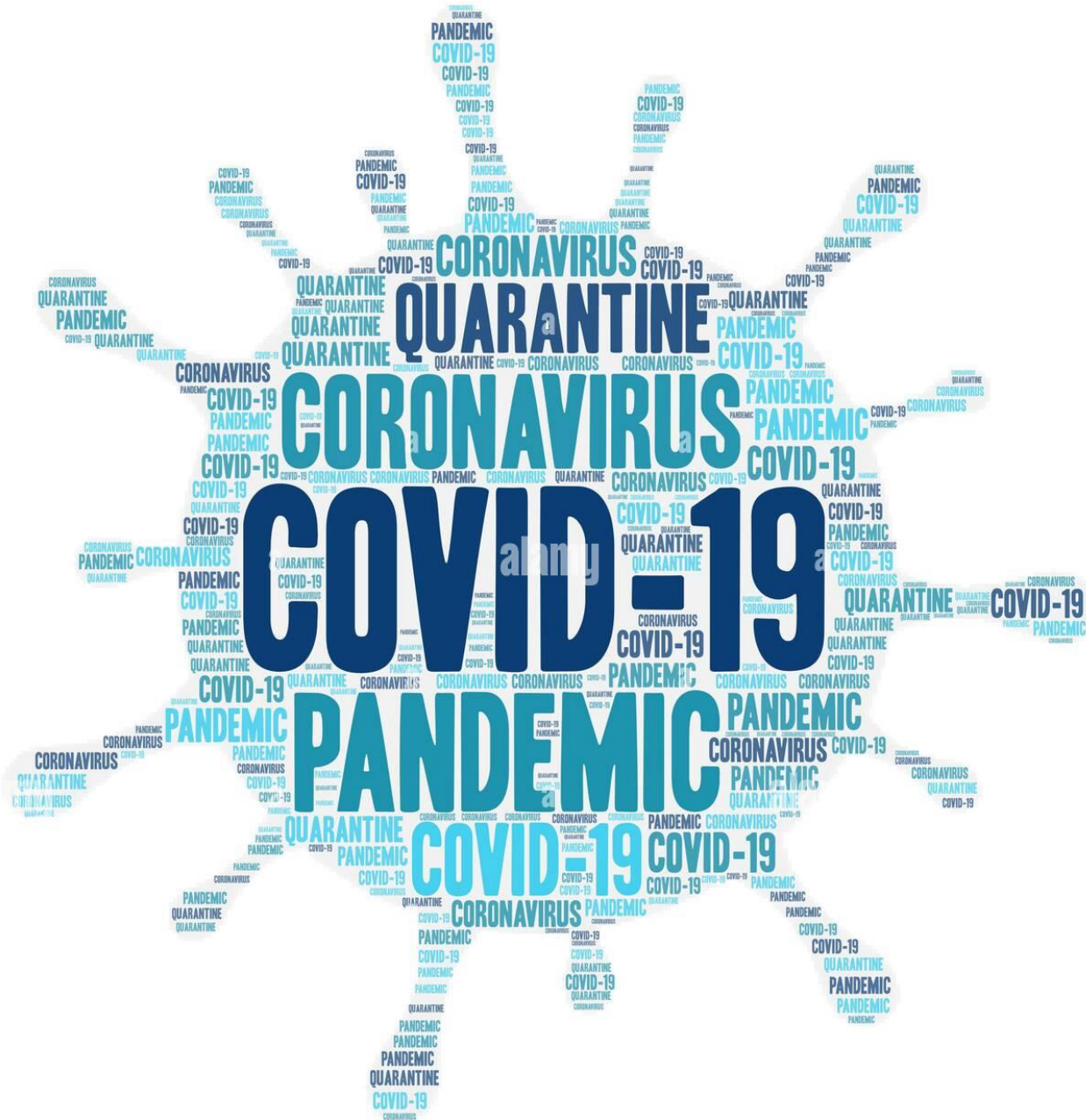
# MEDICIONES PERMANENTES

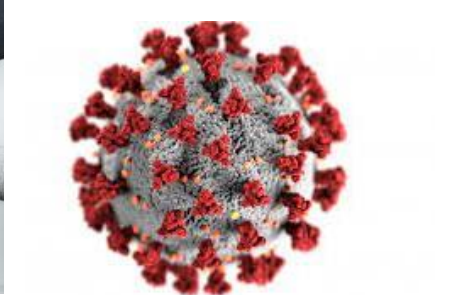
- Encuestas de Satisfacción sistemáticas
- NPS, Satisfacción Neta



# EQUIPOS APS POSITIVOS







**VIDEO: “TENEMOS QUE VERNOS”**

# “GESTIÓN EN SALUD CON ENFOQUE POSITIVO”



Paulo Morán  
Director Midesalud  
Consultor Gestión de Excelencia en Salud

Julio 2022

