

# «CUIDAR AL QUE CUIDA MEDIANTE LA SALUD PSICOSOCIAL »



 Hospital Universitario  
Príncipe de Asturias  
SaludMedica  
Comunidad de Madrid



UNIDAD DE SALUD EN  
JOSE LUIS MARTÍNEZ JIMÉNEZ  
TÉCNICO SUPERIOR

**SALUD LABORAL**

Metodología Evaluación Riesgos Psicosociales «Cuidar al que cuida»



# Reconocimientos



# Titulares en los medios

(/usuarios/login)

Imágenes de la semana (/imagenes-de-la-semana) Opinión (/opinion) Política (/politica) **Marte**  
 Suplementos (/suplementos) GM Cat (/cat) BIC (/bic) Con Rayos X (/con-rayos-x) **Prin**

## Un “sueldo emocional” fuera de la nómina de los sanitarios

Un programa pionero ayuda a prevenir el ‘burnout’ y el acoso en los centros



Inicio | Noticias | Gran éxito del programa saludable de “atención psicosocial”

## Gran éxito del programa saludable de “atención psicosocial”

Implantado en el Hospital Universitario Príncipe de Asturias y Dirección Asistencial Este del Servicio Madrileño de Salud

martes, 21 de febrero de 2017 Alcalá de Henares



Fachada de Urgencias del Hospital Universitario Príncipe de Asturias



**El Hospital Príncipe de Asturias fomenta la atención psicosocial**

Por MDO  
 Bajo el título ‘Cuidar al que cuida mediante un entorno saludable’, el Hospital Universitario Príncipe de Asturias y Dirección Asistencial Este, ha implantado un plan de atención psicosocial destinado al bienestar de sus trabajadores.

Bajo el título ‘Cuidar al que cuida mediante un entorno saludable’, el Hospital Universitario Príncipe de Asturias y Dirección Asistencial Este, ha implantado un plan de atención psicosocial destinado al bienestar de sus trabajadores.

**El Príncipe de Asturias, premiado por "saber escuchar" a los sanitarios**

Alcalá de Henares, 17 nov (EFE). El proyecto de 'escucha activa' puesto en marcha en el hospital Príncipe de Asturias de Alcalá de Henares por el técnico de Seguridad y Salud en el Trabajo, José Luis Martínez, ha sido galardonado con el Premio Nacional de Empresa Saludable, otorgado por Gas Natural Fenosa.

# Titulares de sociedades científicas y portales

**ORH**

Observatorio de Recursos Humanos

INICIO ÁREAS ▾ REVISTA FOCUS NEWSLETTER EMPRESA SALUDABLE

## Conoce el programa "Cuidar al que cuida mediante la salud psicosocial"

Por Redacción - 30 noviembre, 2016

SALUD LABORAL



## Cuidar al que cuida mediante la salud psicosocial



16/02/2017

**AEP RH** ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE PROFESIONALES DE RECURSOS HUMANOS

- [Home](#)
- [Actualidad RRHH»](#)
- [Información»](#)

Navegación ▾

## Cuidar al que cuida mediante la salud psicosocial.

26 enero, 2017 Noticias



Diario digital de la Universidad de Alcalá

Portada | Actualidad | Entrevistas / Reportajes | Ocio y Cultura | Tablón de anuncios | Quienes :

## Éxito del programa 'Cuidar al que cuida' del Hospital Príncipe de Asturias, asociado a la UAH

Redacción

lunes, 21 de noviembre de 2016



Bajo el título **'Cuidar al que cuida mediante un entorno saludable'**, el Hospital Príncipe de Asturias, asociado a la Universidad de Alcalá, ha implantado un plan de atención psicosocial destinado a sus más de 3.000 profesionales.

El programa se basa en una premisa de 'escucha activa' a los profesionales mediante cuestionarios y entrevistas personales. La conveniencia de crear este programa de atención psicosocial para los trabajadores surgió en el 2014, al detectarse problemáticas emocionales de diversa índole. Fue entonces cuando desde el Servicio de Prevención se puso en marcha una hoja de ruta de atención psicosocial.

Esta iniciativa ha recibido numerosos premios recientemente, como el Premio Nacional en la II Edición Empresa Saludable 2015, el Primer Premio en la categoría de grandes organizaciones en la III Edición de los Premios Proyectos Emocionalmente Responsables, el Premio a la mejor Campaña-Acción Sanitaria en la III Edición de los Premios Sanitaria 2000 Comunidad de Madrid, el Premio de la Sociedad Castellana de Medicina de Seguridad en el Trabajo 2016 de Salud Laboral y Prevención de Riesgos... entre otros muchos.

# Conferencias y Ponencias en Organismos e Instituciones



# Nuestra presencia en medios de comunicación



# La importancia de los riesgos psicosociales



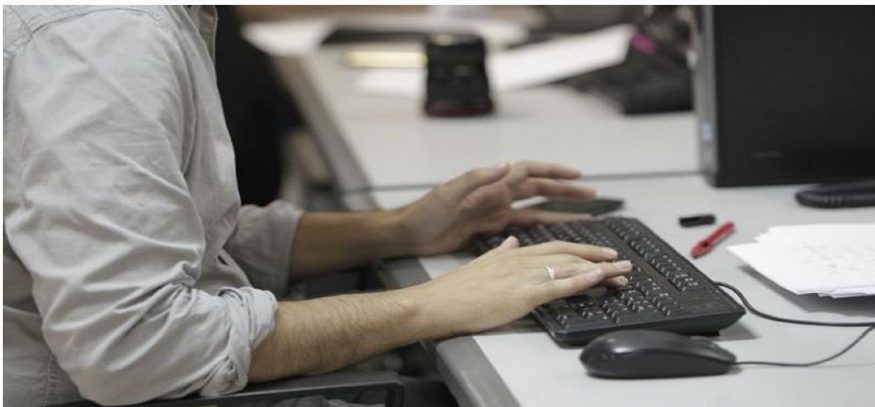
Inicio (/) / Economía (Economía)

## El estrés y la presión ganan protagonismo en los riesgos laborales

- Una sentencia reciente ha condenado a Caixabank a realizar correctamente una evaluación de riesgos psicosociales
- Los sindicatos dicen que se ha generalizado el "síndrome del superviviente", como se define la situación de estrés y ansiedad que sufren los trabajadores que se quedan en la empresa tras un ERE
- El estrés está detrás de la mitad de las jornadas laborales perdidas en Europa

Ana Requena Aguilar (/autores/ana\_requena\_aguilar/)

02/04/2016 - 20:30h



El estrés contribuye a la mitad de las ausencias laborales.

**ENCUESTA NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO 2011**

Con los datos obtenidos de las 8.892 encuestas realizadas a trabajadores en activo se ha confeccionado la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo 2011.

### PRINCIPALES RESULTADOS

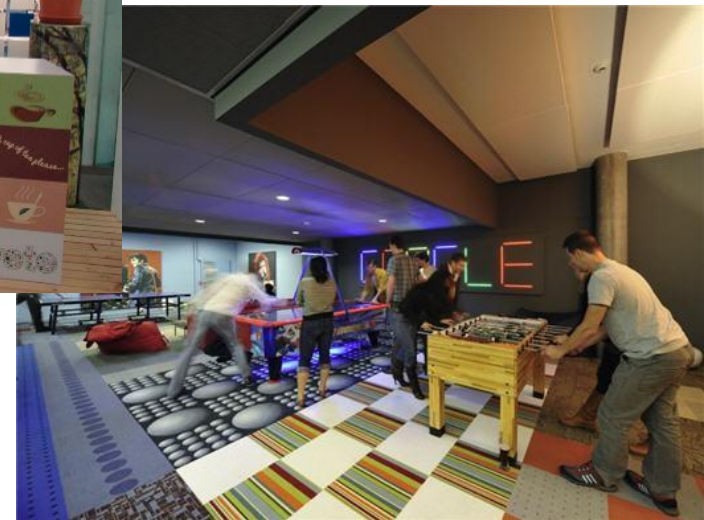
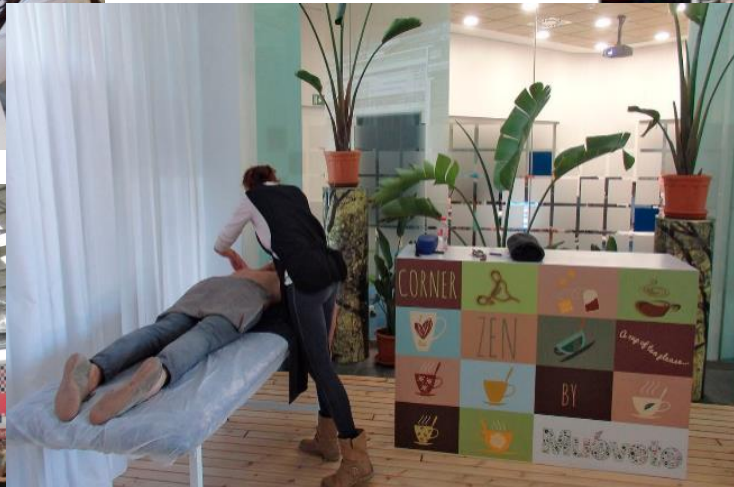
- RIESGO DE ACCIDENTE**  
El 69% de los encuestados percibe estar expuesto al riesgo de accidentarse
- PROBLEMAS DE SALUD**  
El 70% de los encuestados tiene algún problema de salud que lo relacionan con su trabajo.
- NIVEL DE RUIDO**  
Un 10% de los encuestados sufre altos niveles de ruido en su trabajo
- RIESGOS BIOLÓGICOS**  
El 47% de los encuestados del sector sanitario y social asegura estar expuesto a este tipo de riesgos
- AGENTES QUÍMICOS**  
El 23% de los encuestados asegura estar expuesto a agentes químicos
- REQUERIMIENTOS FÍSICOS**  
El 84% de los encuestados siente alguna molestia que achaca a movimientos físicos repetitivos
- FACTORES PSICOSOCIALES**  
El nivel de atención exigido para la tarea, el sentirse agobiado y la percepción de tener mucho trabajo va en aumento

Fuente: VII ENCT realizada por el INSHT. Elaborado por: Departamento Empresa Deusto Formación

# Nuestro estilo de vida



# Buenas prácticas saludables



## Principales Programas de Promoción de la Salud y el Bienestar en las empresas europeas (% de implantación)

Vacunaciones (gripe).....	77%	Menús saludables en cafeterías .....	46%
Descuentos en gimnasios/similares .....	65%	Actividades físicas en el trabajo .....	44%
Screening de indicadores de salud .....	56%	Portal web de salud .....	42%
Soporte a las personas con cargas familiares ...	56%	Competiciones saludables en el trabajo .....	41%
Screening de salud para ejecutivos .....	55%	Encuentros de salud para empleados .....	40%
Programa de estilos de vida en el trabajo .....	55%	Centros de fitness en el trabajo .....	40%
Deporte patrocinado o campeonatos .....	54%	<b>Mejora del ambiente psicosocial .....</b>	<b>35%</b>
Cuestionarios sobre estilos de vida .....	52%	Soporte a la conciliación .....	35%
Programas “ir al trabajo en bici” .....	47%	Web de estilo de vida saludable.....	34%

## Aspectos que mejor valoran los españoles de trabajar para sus empresas

1. Relación con los compañeros ..... 73%
2. Relación fluida con los superiores ..... 63%
3. Carga de trabajo razonable ..... 54%
4. Flexibilidad en el horario ..... 54%
5. Estabilidad laboral ..... 54%
6. Desarrollo profesional ..... 47%
7. Tener la oportunidad de aprender y crecer ... 43%
8. Gestión del estrés ..... 42%
9. Salario ..... 32%
10. Compensaciones y beneficios sociales ..... 32%

# ¿Que dicen nuestros Residentes...?



# Una reflexión inicial

- Es una contradicción que la institución que proporciona el “mantener la salud de la gente” perjudique la misma salud de sus empleados

En el medio sanitario, el análisis y mejora del bienestar, clima laboral y felicidad es una carencia desatendida, por ello surge "Cuidar al que cuida"



## Éxito o fracaso....

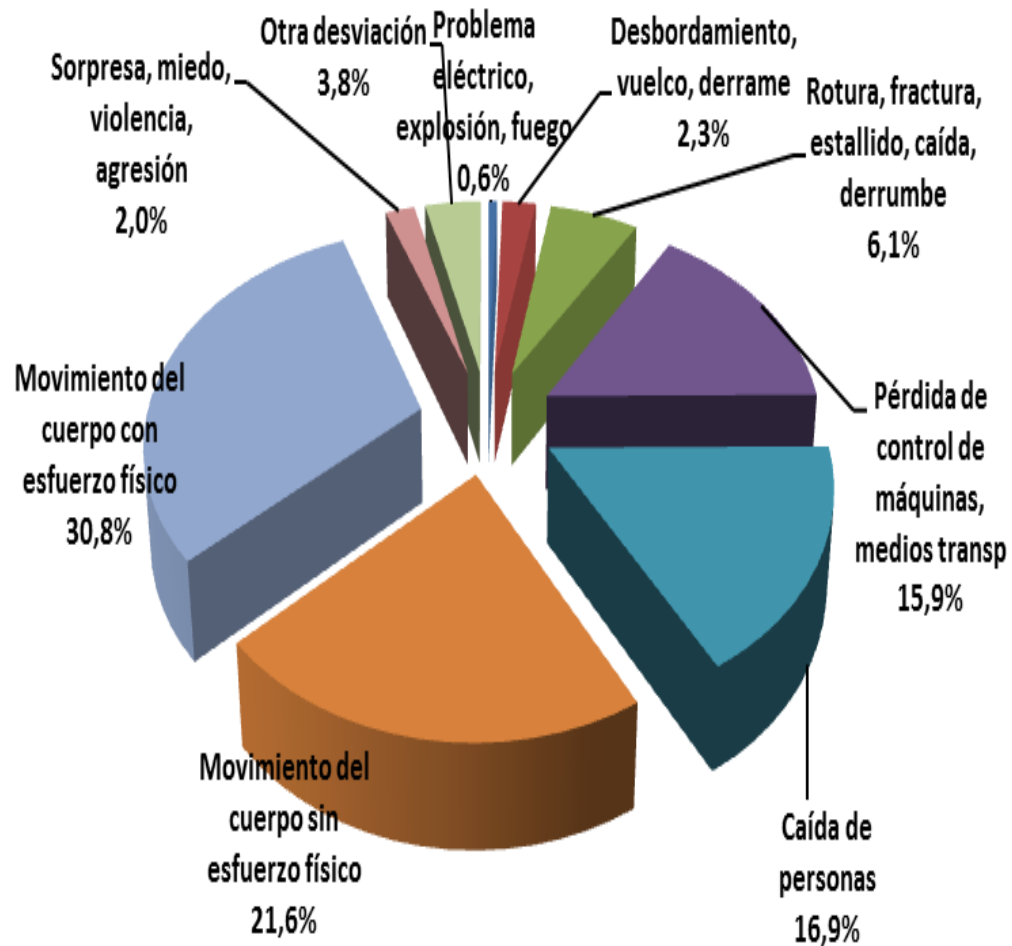
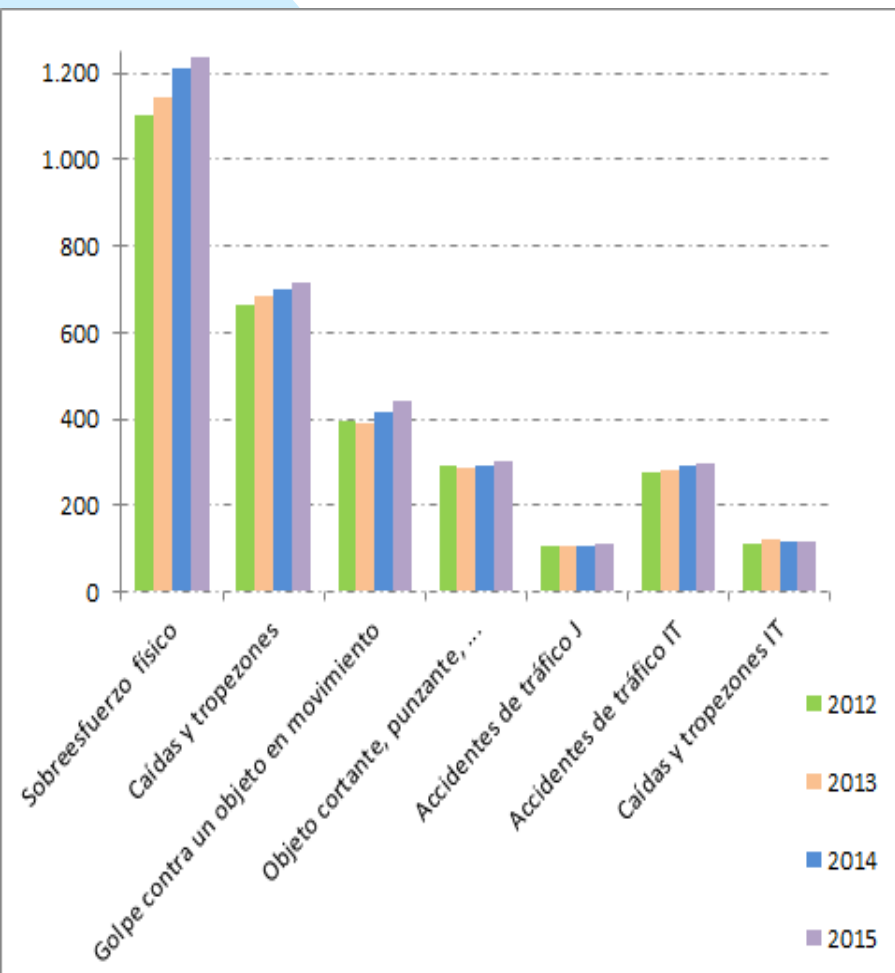
- Una EVRP no solo consiste en administrar cuestionarios, pasar entrevistas y redactar un informe con los resultados..
- La EVRP debe ir mucho mas allá...



# «COMO EVALUAR LO QUE NO SE VE...»



# Accidentes Laborales ¿y los riesgos psicosociales?



Metodología Evaluación Riesgos Psicosociales «Cuidar al que cuida»

# Situación en el medio sanitario

En España, las primeras señales de humo aparecieron en el contexto hospitalario. En 1994, se diagnosticó un alto grado de agotamiento profesional entre los médicos de un hospital de Ávila.

## CÓMO SE «QUEMA» UN MÉDICO

### COMUNIDAD

Tipo de demanda generada por el sistema sanitario:

- ➔ Presión asistencial: Alto número de pacientes y bajo tiempo de consulta.
- ➔ Tipo de pacientes: más exigentes, mejor informados, más reivindicativos, difíciles.



### ADMINISTRACIÓN

- ➔ Política de optimización de la gestión de los recursos humanos.
- ➔ Presiones laborales y organizativas.
- ➔ Pérdida de participación en la toma de decisiones
- ➔ Bajo salario.
- ➔ Mala calidad de las relaciones con la dirección.
- ➔ Mucha burocracia.



**Factores de personalidad protectores**

- ➔ Afabilidad: Implicarse cálidamente con los demás.
- ➔ Estabilidad: Capacidad para afrontar los problemas cotidianos.
- ➔ Atrevimiento: Comodidad en actos sociales y situaciones nuevas.
- ➔ Optimismo.
- ➔ Extraversión.

**Rasgos de personalidad susceptible**

- ➔ Inestabilidad.
- ➔ Inseguridad.
- ➔ Tensión nerviosa.
- ➔ Desconfianza=suspicia.
- ➔ Menor afabilidad.
- ➔ Menor atrevimiento, inseguridad social.

Asistencia impersonal al paciente. Deterioro de la calidad asistencial.

Desprestigio de la profesión ante la opinión pública.

Cambios en los que el médico no participa.



INSATISFACCIÓN LABORAL

**PERFIL DEL MÉDICO «QUEMADO»**

- ➔ 37 años, casado.
- ➔ 13 años de antigüedad media en la profesión.
- ➔ Personalidad perfeccionista, ansiosa y autoexigente.
- ➔ Poco satisfecho en su trabajo.
- ➔ Valora negativamente la política de personal de la dirección.
- ➔ No se identifica con su empresa.

**SÍNTOMAS**

- ➔ Desmotivación.
- ➔ Cansancio.
- ➔ Desinterés.
- ➔ Sensación de malestar interno.
- ➔ Irritabilidad.



### REPERCUSIONES

- Laborales**
- ➔ Mayor absentismo laboral.
  - ➔ Disminución del nivel de satisfacción del propio médico y de sus pacientes.
  - ➔ Alta movilidad laboral.
  - ➔ Bajas laborales.
  - ➔ Abandono del trabajo y de la profesión.



- Personales**
- ➔ Conflictos familiares.
  - ➔ Mayor riesgo de caer en una conducta adictiva.
  - ➔ Psicopatizaciones.
  - ➔ Depresión.



- Asistenciales**
- ➔ Deterioro de la relación médico/paciente.
  - ➔ Disminución de la calidad de la asistencia prestada.
  - ➔ Mayor riesgo de errores diagnósticos.

# Diagnóstico actual

No existen protocolos de actuación en las Ev. Psicosociales son medidas de maquillaje

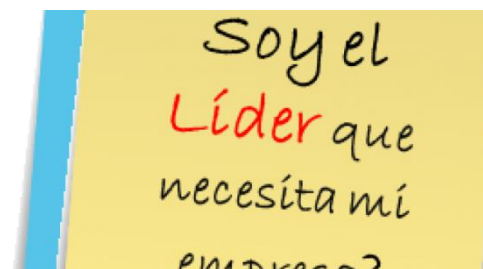
No se realizan Evaluaciones Psicosociales

Se “camuflan” los entornos tóxicos que dañan a la Organización

Escasa experiencia y falta de en prevención dentro del campo de los riesgos psicosociales, sigue existiendo un estigma respecto de los problemas de salud mental

# Qué identificamos

- Estilo del liderazgo
- Relaciones tóxicas
- Participación
- Comunicación
- Recompensas y reconocimiento
- Burnout
- Mobbing
- Conflictos
- Violencia
- Otros



## Nuestro primer éxito

- Hemos conseguido “Normalizar” la realización de las evaluaciones de riesgo psicosocial



# Nuestro segundo éxito

- ◆ A diferencia del resto de organizaciones que maquillan y miran para otro lado cuando detectan situaciones psicosociales emergentes. Nuestra organización «saca del armario» el «lado oscuro» con el fin de proporcionar un «sueldo emocional» a los empleados.



# ¿El Salario emocional?

- ◆ Ser escuchados
- ◆ Ser reconocidos
- ◆ Mejor comunicación
- ◆ Clima laboral
- ◆ Motivación



# Esencia del programa

- ◆ Vamos a presentar a la organización una “fotografía” psicosocial.
- ◆ El equipo directivo, va a conocer la **opinión de los/as trabajadores/as**.
- ◆ Para los profesionales, es una oportunidad para que la empresa sepa **cómo se sienten**.
- ◆ Así, se crea un «**espacio de diálogo**», donde se puede hablar del bienestar emocional.
- ◆ Todas las partes ven con muy buenos ojos el programa siendo las **expectativas** iniciales muy positivas.

# Alcance del programa

## Área de Influencia

### Marco geográfico

#### Descripción del edificio:

El Hospital Universitario Príncipe de Asturias es Centro de referencia de la Atención Especializada de la Comunidad de Madrid, formada por dos grandes municipios urbanos (Alcalá de Henares y Torrejón de Ardoz) y por dos zonas rurales (norte y sur) que contienen los municipios restantes. Además, hay una importante población flotante (Universidad de Alcalá, Fuerzas Armadas, Instituciones Penitenciarias...) atiende además a pacientes de otras poblaciones próximas (Ajalvir, Fresno de Torote, Loeches, Nuevo Baztán y Pozuelo del Rey).

#### Descripción del edificio

La atención sanitaria pública especializada se presta en el Hospital Universitario Príncipe de Asturias y en sus consultas externas de Alcalá de Henares, en el Centro Integral de Diagnóstico y Tratamiento "Francisco Díaz", y en el C.E.P. de Torrejón de Ardoz, así como en el Hospital de Día Psiquiátrico (Puerta de Alcalá) y el Centro de Salud Mental La Plata, de Torrejón de Ardoz.

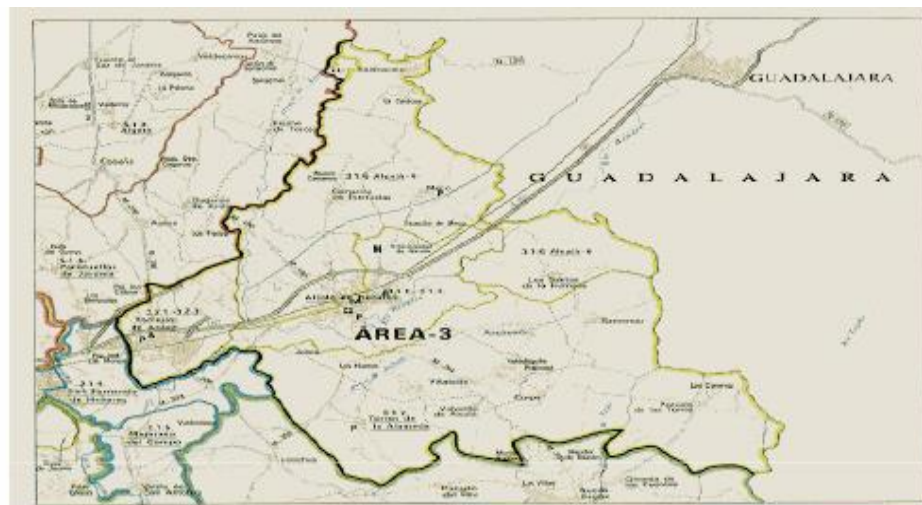


Hospital Universitario Príncipe de Asturias



C.I.D.T. Francisco Díaz

El edificio del Hospital Universitario Príncipe de Asturias consta de ocho plantas con una superficie total construida de 81.930 m<sup>2</sup>. La planta baja y la primera están dedicadas principalmente a las áreas de Urgencias, Consultas, Quirófanos y Servicios de Admisión, así como a la Dirección y a las unidades administrativas. En la planta sótano se ubican Radiodiagnóstico y las áreas de servicios generales. El resto de las plantas se dedica fundamentalmente a la hospitalización.



Centro de Salud Miguel de Cervantes



Consultorio rural Zulema

# Principales actores

El servicio de prevención ha sido el verdadero motor de la experiencia, liderando el proceso

Unidad de psiquiatría aporta colaboración a la hora de validar los Informes de las evaluaciones psicosociales antes de presentarse en el seno del comité

Existe un grupo de trabajo específico para la promoción de la salud mental

La dirección apuesta desde el minuto uno por la actuación en el ámbito psicosocial

El Comité de Seguridad y Salud ha tenido un papel clave en proporcionar confianza a los trabajadores y credibilidad al proceso



# Método F-Psico 3.1 Insht



Con este método se obtiene información, a partir de las percepciones de los trabajadores sobre distintos aspectos de su trabajo, para valorar las condiciones psicosociales

<b>TIEMPO DE TRABAJO (TT)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en sábados (Ítem 1)</li> <li>• Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)</li> <li>• Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)</li> <li>• Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)</li> </ul>
<b>AUTONOMÍA (AU)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía temporal                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)</li> <li>- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)</li> <li>- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)</li> <li>- Determinación del ritmo de trabajo (Ítem 9)</li> </ul> </li> <li>• Autonomía decisional                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades y tareas (Ítem 10 a)</li> <li>- Distribución de tareas (Ítem 10 b)</li> <li>- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)</li> <li>- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)</li> <li>- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)</li> <li>- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)</li> <li>- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)</li> <li>- Distribución turnos (Ítem 10h)</li> </ul> </li> </ul>
<b>CARGA DE TRABAJO (CT)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presiones de tiempos                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)</li> <li>- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)</li> <li>- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)</li> </ul> </li> <li>• Esfuerzo de atención                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de atención (Ítem 21)</li> <li>- Intensidad de la atención (Ítem 22)</li> <li>- Atención sobre múltiples tareas (Ítem 27)</li> <li>- Interrupciones (Ítem 30)</li> <li>- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)</li> <li>- Previsión de tareas de las tareas (Ítem 32)</li> </ul> </li> <li>• Cantidad y dificultad de la tarea                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de trabajo (Ítem 26)</li> <li>- Dificultad del trabajo (Ítem 28)</li> <li>- Necesidad de ayuda (Ítem 29)</li> <li>- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)</li> </ul> </li> </ul>
<b>DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencias cognitivas                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidades requeridas (p 33 a- 33 e)</li> </ul> </li> <li>• Exigencias emocionales                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)</li> <li>- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34)</li> <li>- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)</li> <li>- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)</li> </ul> </li> </ul>
<b>VARIEDAD/CONTENIDO (VC)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo rutinario (Ítem 37)</li> <li>• Sentido del trabajo (Ítem 38)</li> <li>• Contribución del trabajo (Ítem 39)</li> <li>• Reconocimiento del trabajo (Ítem 40)</li> </ul>
<b>PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de participación (Ítem 11)</li> <li>• Control ejercido por el inmediato superior (Ítem 12)</li> </ul>
<b>INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información proporcionada al trabajador (Ítem 13)</li> <li>• Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)</li> <li>• Valoración de la formación (Ítem 42)</li> <li>• Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)</li> <li>• Satisfacción con el salario (Ítem 44)</li> </ul>
<b>DESEMPEÑO DE ROL (DR)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambigüedad de rol (Ítem 14)</li> <li>• Conflicto de rol (Ítems 15 a- 15 d)</li> <li>• Sobrecarga de rol (Ítem 15 e)</li> </ul>
<b>RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16)</li> <li>• Calidad de las relaciones (Ítem 17)</li> <li>• Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18a)</li> <li>• Exposición a situaciones de violencia (Ítems 18 b-18d)</li> <li>• Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19)</li> <li>• Exposición a discriminación (Ítem 20)</li> </ul>

Tabla 1. Relación de factores

# Fases Evaluación Psicosocial

## ❖ ETAPAS DE LA Ev. de R. Psicosociales



TOMA DE CONTACTO

INFORMACIÓN RELEVANTE  
Identificación de Riesgos

DISEÑO DE EVALUACIÓN  
Evaluación de Riesgos

TRABAJO DE CAMPO

ANÁLISIS DE DATOS

## ❖ ETAPAS DE LA Ev. de R. Psicosociales



ELABORACIÓN INFORME

PRESENTACIÓN INFORME

PLAN DE INTERVENCIÓN

SEGUIMIENTO

# Cuando procede evaluar





# Petición Formal de la Intervención

## **RV: Evaluación Psicosocial C.S. Torres de Alameda (Dirección Asistencial Este)**

Dirección Asistencial Este

**Enviado el:** jueves, 22 de diciembre de 2016 8:49

**Para:** Martínez Jimenez.Jose Luis; Seguimiento de Riesgos Laborales y Gestión Medioambiental

**CC:** Salud Laboral GAE Principe de Asturias Area 3; Otero Gomez.Cruz; Maria Sanchez.Carmen

---

Alcalá de Henares, 22 de diciembre de 2016

De: Dirección Asistencial Este

A: **José Luis Martínez Jiménez**

Servicio de Prevención y Salud Laboral

Estimado José Luis:

La fecha propuesta por la Directora del Centro, Paloma De La Calle, para iniciar la valoración psicosocial del CS Torres de la Alameda es el **18 de enero a las 14 horas**.

Muchas gracias y un saludo.

*Luis Catalán Cólera*

*Juan Antonio Sarrión Bravo*

Directores Asistenciales

Dirección Asistencial ESTE

☎ Teléfono: 91 887 25 02

☎ Fax: 91 889 75 79

✉ [daeste@salud.madrid.org](mailto:daeste@salud.madrid.org)

## Como lo hacemos...

- Se presenta la hoja de ruta del proceso, se informa de la confidencialidad, anonimato, de su carácter voluntario y la rigurosidad del abordaje



# Proceso (entrega cuestionarios)

Se administran presencialmente los cuestionarios junto a una hoja de instrucciones



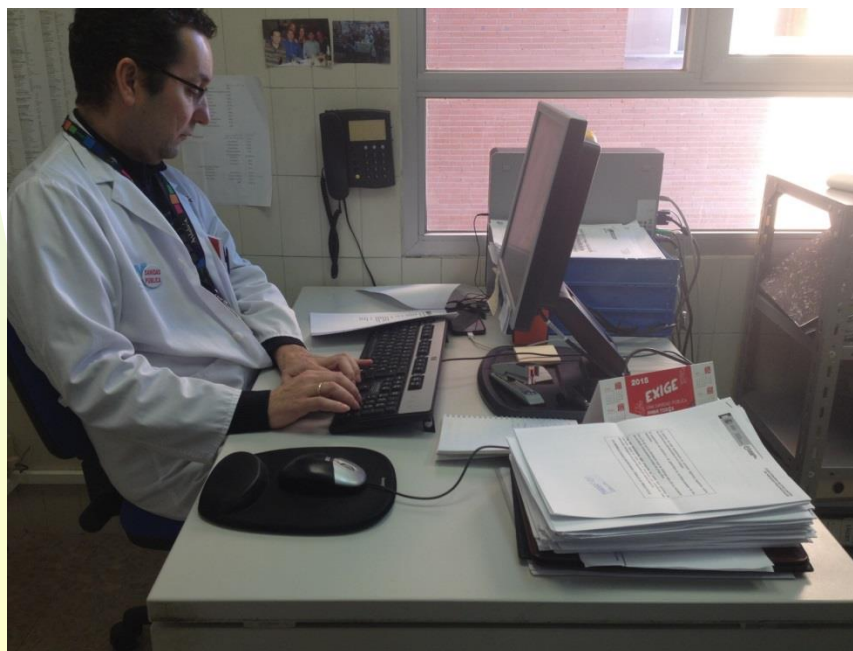
# Proceso (recogida cuestionarios)

Los profesionales introducen el cuestionario en una urna habilitada, que estará a disposición de la plantilla durante un tiempo prudente y en un espacio neutro



# Proceso (Informatización de cuestionarios)

- Posteriormente a la recogida de los cuestionarios, se tabularán en la aplicación informática. En el proceso de informatización y análisis de los cuestionarios: los técnicos están sujetos a secreto y confidencialidad



# Proceso (entrevistas personales)

- En relación al diseño de las entrevistas personales son realizadas por psicólogos con motivo de guardar la mayor objetividad e intimidad del proceso



# Presentación de los Informes en los Comités de Seguridad y Salud

- El Comité de Seguridad y Salud tiene protagonismo en las intervenciones. Desarrolla funciones de propuesta, consulta, seguimiento y también de toma de decisiones sobre aspectos de los Informes presentados.



# Presentación de los resultados en la unidad / centro

- A la finalización del proceso, se informa de los resultados globales a los trabajadores mediante una sesión presencial



## Hoja de instrucciones

Estimados compañeros.

Mediante el siguiente escrito trataré de explicar y fundamentar la cumplimentación de los cuestionarios. Dando la mayor información a las personas de forma constructiva.

El servicio de prevención ha optado por el Método de factores Psicosociales del Insht (F-PSICO versión 3.0). Este método tiene como objetivo obtener la información necesaria para detectar las condiciones psicosociales desfavorables. Se trata de un método informatizado que, partiendo de la base de que la realidad psicosocial, hace referencia no tanto a las condiciones que objetivamente se dan, sino a cómo son percibidas y experimentadas por la persona.

Como técnica de recogida de datos se propone un cuestionario compuesto por 44 preguntas de las que se obtiene información acerca de 9 factores: *Tiempo de trabajo, Autonomía, Carga de trabajo, Demandas psicológicas, Variedad/Contenido, Participación/Supervisión, Interés por el trabajador/compensación, Desempeño de rol, Relaciones y apoyo social.*

Quisiera puntualizar este texto con dos sencillas y nada nuevas reflexiones o ideas, pero no por ello menos importantes o carentes de actualidad.

Tanto sobre las preguntas incluidas como sobre las orientaciones dadas, se podría decir aquello de "no están todas las que son pero sí son todas las que están". Cuando se "concluye" la redacción de un texto de estas características, siempre queda la duda sobre qué otras cuestiones se podrían haber incluido y qué otras orientaciones se podrían haber dado. Pero esta cuestión, formulada una y otra vez, podría convertirse entonces en una tautología y dar como resultado una obra siempre a punto de cerrarse que jamás verá la luz.

El trabajador es quien, en último término, mejor puede opinar sobre sus condiciones de trabajo, puesto que es él quien vive y siente día a día la peligrosidad o fatiga de su puesto de trabajo. También es quien de forma más segura puede describir las distintas fases de las operaciones que realiza, la importancia de las posibles condiciones desfavorables a ellas asociadas y que aspectos convendría modificar.

Es preciso recordar que se garantizará en todo momento por parte del Técnico de Prevención la confidencialidad y anonimato de la información recogida y la rigurosidad de todo el procedimiento de evaluación.

A la hora de cumplimentar los cuestionarios aportamos una serie de instrucciones:

- ✓ *Rellenar los cuestionarios durante la jornada de trabajo. Evitar llevarse el cuestionario a casa.*
- ✓ *Es fundamental contestar a todas las cuestiones y/o ítems. No puede dejarse ninguna cuestión en blanco.*
- ✓ *A la hora de rellenar los cuestionarios, tratar de reducir la ansiedad, hay que estar tranquilos.*
- ✓ *Eliminar fuentes potenciales de distracción, tales como alarmas de relojes de pulsera, teléfonos móviles, buscas, etc.*

Para concluir, tenemos una herramienta a nuestra disposición para identificar y medir estas situaciones de riesgo psicosocial. Estamos convencidos de que lo que vamos a hacer tiene valor para la prevención de riesgos laborales y será un instrumento para conocer los aspectos psicosociales.

Desde el servicio de prevención permitimos expresar nuestro agradecimiento por vuestra participación en la evaluación de riesgos psicosociales.

José Luis Martínez Jiménez



1. ¿Trabajas los sábados?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

 1  
 2  
 3  
 4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

 1  
 2  
 3  
 4

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

 1  
 2  
 3  
 4

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

 1  
 2  
 3  
 4

5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

 1  
 2  
 3  
 4

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

 1  
 2  
 3  
 4

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

 1  
 2  
 3  
 4

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

 1  
 2  
 3  
 4

ENTREVISTA PARA LAS EVALUACIONES DE RIESGOS PSICOSOCIALES		
EMPRESA:	CENTRO:	FECHA:
CATEGORIA / PUESTO:		
<b>PREGUNTAS</b>	<b>Observaciones</b>	
1. ¿Está Ud. Satisfecho con sus relaciones en el trabajo? SI / NO		
2. ¿Cómo calificaría las relaciones con sus compañeros? (buenas, regulares ó malas). ¿Por qué?		
3. ¿Cómo calificaría las relaciones con sus superiores? (Buenas, regulares ó malas) ¿Por qué?		
4. ¿Cómo describiría las formas de supervisión de su trabajo?		
5. ¿Cómo considera su participación en el equipo del servicio?, ¿se producen reuniones informativas por turnos, sesiones semanales?		
6. ¿Considera que existen problemas con las instrucciones y las tareas que le asignan sus superiores y las consecuencias que de ellas se derivan?		
7. Las actitudes de los mandos o de los subordinados le intranquilizan o le generan más tensión de la que considera aceptable.		
8. ¿Existe alguna		



## EVALUACION RIESGOS PSICOSOCIALES

que permite determinar distintos niveles de riesgo. Estos se sitúan cuatro niveles.

Percentil Obtenido	Riesgo
Percentil $\geq$ P85	Muy elevado
P75 < Percentil < P85	Elevado
P65 < Percentil < P75	Moderado
Percentil < P65	Situación Adecuada

### Participación

Cuando pensemos y concluyamos sobre la persona "tipo" que contesta al cuestionario, visualizaremos una mujer, que representa el 74.20% de la muestra, con edades comprendidas entre 55 y 64 años (31.42% de la muestra) y con horario de trabajo preferentemente en turno de mañana (con un porcentaje del 70.96%).

En términos globales, el grado de participación en la evaluación por parte de la plantilla de la Unidad puede considerarse alta (71%), teniendo en consideración que el total de la plantilla asciende a 45 profesionales y participaron 32 profesionales y satisfactorio en el número de puestos en los que se ha obtenido participación del 100%.

% TASA DE RESPUESTA DE LOS CUESTIONARIOS POR ESTABLEMIENTOS	CATEGORIA	OBSERVACIONES
100%	GRUPO DE ENFERMERIA	
80%	TCAE	1 encuesta no considerada como válida
100%	PERSONAL CELADOR	
100%	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
31,25%	FACULTATIVOS	
87,5%	FISIOTERAPEUTAS	

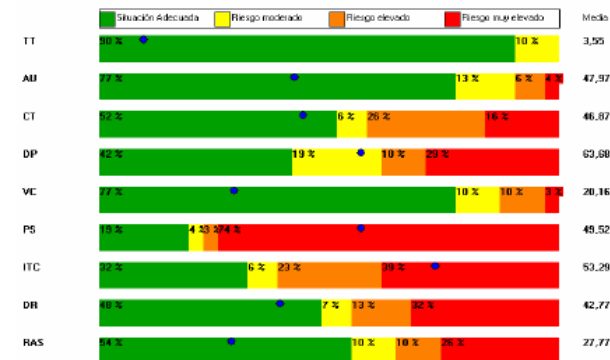


### Modelo Informe

### Resultados

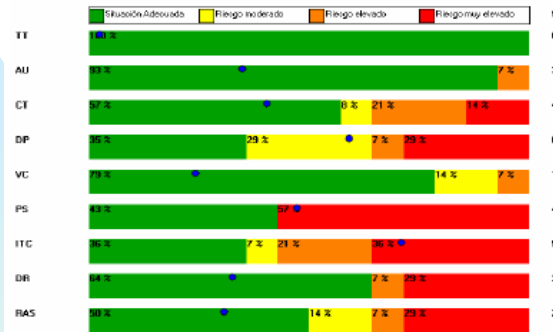
A continuación se ofrecen los resultados de la muestra total de cuestionarios (31 cuestionarios válidos).

Resultados FPSICO 3.1 (Todos los trabajadores) n° de cuestionarios: 31)

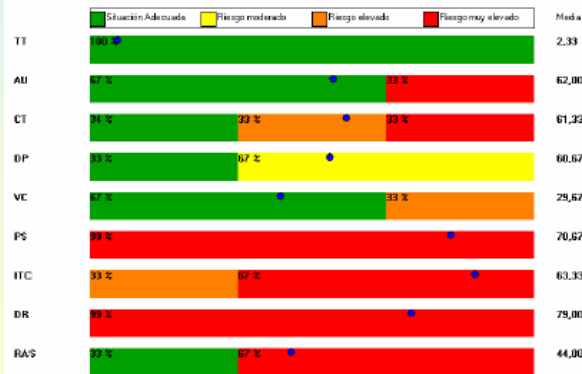


## EVALUACION RIESGOS PSICOSOCIALES

Resultados FPSICO 3.1 (fisioterapeutas) (nº de cuestionarios: 14)



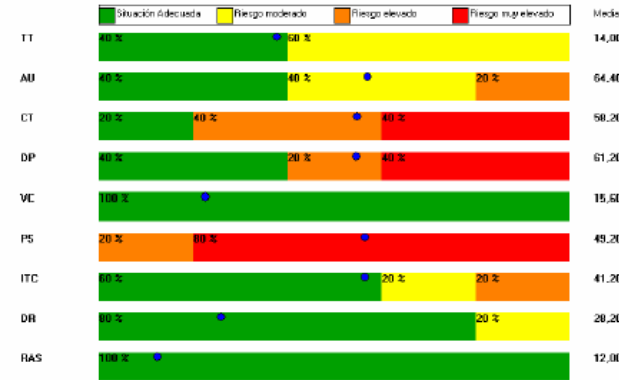
Resultados FPSICO 3.1 (T.C.A.E) (nº de cuestionarios: 3)



Resultados FPSICO 3.1 (Grupo de Enfermería)(nº de cuestionarios: 6)



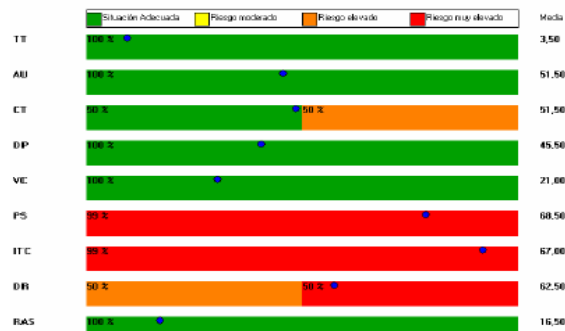
Resultados FPSICO 3.1 (Facultativos) (nº de cuestionarios: 5)



## EVALUACION RIESGOS PSICOSOCIALES

**Modelo Informe**

Resultados FPSICO 3.1 (Auxiliares Administrativos) (nº de cuestionarios: 2)



Señalador: por escalas laborales: promedios en riesgos.

CATEGORIA	FACTORES DE RIESGO								
	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
FISIOTERAPEUTAS	Ade	Ade	Ade	Ade	Ade	Ade	Ade	Ade	Ade
ALUMNAR DE ENFERMERIA	Ade	Ade	Ade	Mej	Ade	Ade	Ade	Ade	Ade
GRUPO DE ENFERMERIA	Ade	Ade	Ade	Ade	Ade	Ade	Ade	Ris	Ris
FACULTATIVOS	Mej	Ade	Ade	Ade	Ade	Ade	Ade	Ade	Ade
PERSONAL ADMINISTRATIVO	Ade	Ade	Ade	Ade	Ade	Ade	Ade	Ade	Ade

\*Nota: por incluir los datos del estamento de operadores por los razones justificadas anteriormente

■ Adecuado ■ Mejorable ■ Riesgo elevado ■ Muy elevado

TT	Tiempo de trabajo	PS	Participación y Supervisión
AU	Autonomía	ITC	Interés por el trabajador / Compensación
CT	Carga de trabajo	DR	Diseño de rol
DP	Demandas psicológicas	RAS	Relaciones y apoyo social
VC	Variedad/Contenido del trabajo		

### Conclusiones Generales

El proceso de evaluación se ha desarrollado de forma satisfactoria. La actitud de los responsables de Rehabilitación y de los delegados de prevención ha sido positiva y de colaboración a lo largo de todo el desarrollo de la evaluación. La colaboración con todos ellos y los trabajadores partícipes, en términos generales, ha sido positiva y facilitadora para la realización del trabajo.

Que no se detectan problemas generalizados en todos los riesgos psicosociales, sino más bien, situaciones mejoradas para diversos factores. Las situaciones entendidas como niveles de riesgo de exposición desfavorable se concentran en ciertos factores de riesgo. Si se compara con los resultados de otros Hospitales de la Comunidad de Madrid, nuestra situación de riesgo es muy similar.

En términos globales, según el cuestionario FPSICO 3.1, el factor psicológico que se encuentra en **situación más desfavorable** sería **Participación y Supervisión**, alcanzando un porcentaje del 74% en la zona de riesgo "Muy Elevado". En el análisis por estamentos se observa que referido factor en las categorías de T.C.A.E y Auxiliares Administrativos adquiere una valoración de riesgo "Muy Elevado" obteniendo una proporción del 99%.

En conjunto, los datos obtenidos en la muestra total de los cuestionarios para determinados factores psicosociales indican una **exposición desfavorable y problemática** (porcentajes en determinados factores como Interés por el trabajador/Compensación).

No obstante, se observan en su mayoría factores que dan lugar a una **exposición favorable** Tiempo de trabajo, Variedad/Contenido de trabajo, Autonomía, Carga de trabajo, Demandas Psicológicas y relaciones y apoyo social.

Significar el bajo grado de participación en determinados estamentos como **facultativos** no habiéndose identificado causas objetivas para ello.

### Conclusiones Específicas

El factor psicosocial de **Participación y Supervisión** presenta el riesgo más desfavorable y en cada uno de los perfiles psicosociales de la misma, como origen al **Riesgo Muy Elevado**. Los resultados muestran la falta de participación entendida como falta de influencia en el trabajo y la supervisión entendida como calidad de liderazgo nos arroja unos datos extremadamente negativos (sobre todo los relativos a la participación).

Los profesionales sienten que no participan en las decisiones de la empresa, no se les pide su colaboración, participación e implicación en los temas que puedan verse relacionados.

La participación en el trabajo supone tener margen de decisión y autonomía respecto al contenido y a las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo...). La participación es una de



## EVALUACION RIESGOS PSICOSOCIALES

las dimensiones centrales en relación con el medio ambiente psicosocial.

Destacar los porcentajes obtenidos del factor de **Interés por el trabajador y compensación**, la mayor demanda por parte de los trabajadores en este sentido es la formación y del estudio también se desprende que los trabajadores consideran insuficiente la información sobre las posibilidades de promoción así como los requisitos para la misma.

En términos relativos, las situaciones más desfavorables se dan en los colectivos de personal de auxiliares de enfermería.

### Recomendaciones

De la integración de los indicadores de los datos de la salud, organizativos y de las encuestas, concluimos los siguientes aspectos a revisar para conseguir una mejora de las condiciones psicosociales en los puestos de trabajo evaluados:

**1- Informar a los trabajadores acerca del resultado de esta evaluación** y de las acciones y/o medidas que se deriven de la misma. Se aconseja que sea el Comité quien decida el método concreto de difusión del documento y sus resultados finales a todos los trabajadores (*reuniones o charlas informativas*) y con la aceptación por parte del Comité de Seguridad y Salud).

**2- Manejar eficientemente las posibilidades de participación y expresión efectiva de los trabajadores** en las reuniones y grupos de trabajo con el fin de aumentar la percepción de control propio y autonomía en la toma de decisiones en las cuestiones que les afectan directamente en el desarrollo de su trabajo diario (*mejorar la comunicación: crear grupos y equipos de trabajo para clarificar responsabilidades, establecer estilos comunicativos y sistemas de participación -buzón de sugerencias-...*)

**3- Potenciar y/o mejorar el seguimiento y el reconocimiento del trabajo realizado por los trabajadores**, de tal forma que se incremente la autoestima, la asertividad, el rendimiento y el desempeño y contribuya al logro de un clima organizacional positivo y mejoras en el trabajo en equipo (*potenciar los planes formativos conforme a las necesidades de la organización y de los*

*trabajadores y fomentar una sensibilización a la formación continuada en los trabajadores).*

4- **Prevenir las situaciones de posible distrés** en relación al contenido de su trabajo de manera que se incrementen los recursos para hacer frente a las situaciones potencialmente estresantes (*proporcionar formación específica en gestión del estrés y manejo emocional, formación específica de habilidades de comunicación*).

5)- **Considerar los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo** así como de las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí que puedan generar un conflicto al trabajador (*Clarificar los roles, facilitar información de las tareas a los trabajadores, esto se realizará de forma escrita donde se estipularan las funciones y responsabilidades, en relación a las funciones que deben ser asumidas por cada puesto de trabajo*)

6)- **Cohesión de grupo**. La actividad del sector sanitario se apoya en el buen funcionamiento del equipo de trabajo, por eso, el desarrollo de las relaciones positivas entre sus miembros influye en el mantenimiento del grupo y en la sostenibilidad de la organización. (*Prestar especial atención al apoyo social que los subordinados reciben por parte de sus superiores, en particular en lo referido al reconocimiento del trabajo, asistencia técnica y material, relaciones personales no sólo formales, sensibilidad a problemáticas personales, favorecer situaciones en las que los trabajadores puedan comunicarse para abordar aspectos profesionales*).

7)- **Establecer un seguimiento y registro de los indicadores clínicos y subclínicos**, con todas las garantías de anonimato y confidencialidad, siguiendo las pautas del Art. 6 del RD 39/1997 RSSP (*controles de salud psicosocial en los trabajadores que permitan extrapolar indicadores de riesgo psicosocial en la memoria anual para poder adaptar las medidas oportunas*).

8)- **Es necesario mejorar el dialogo y la comunicación entre los profesionales del servicio** centrándolo en aspectos de contenidos y funciones del puesto de trabajo, resultados y logros que se esperan, convirtiéndose, por lo tanto, en un factor de integración, motivación y desarrollo

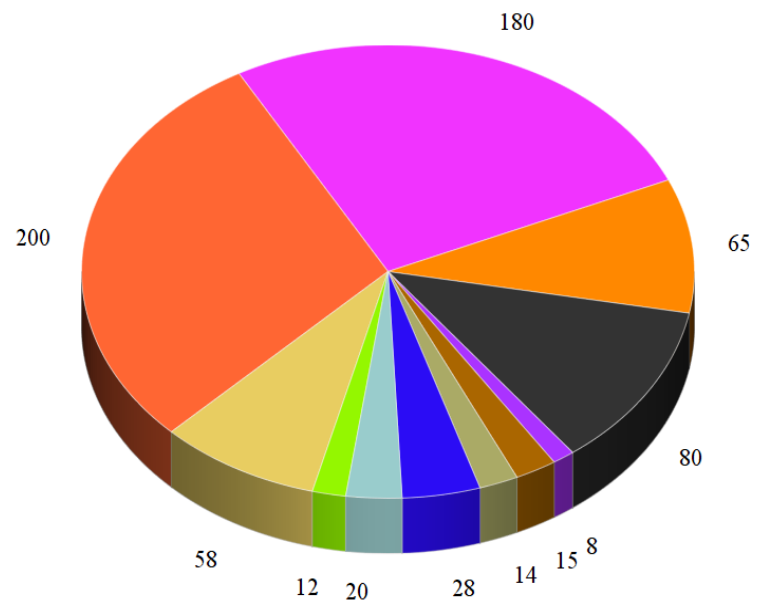
## «Mapa psicosocial»

- El perfil de trabajador que participa en los cuestionarios y entrevistas personales estructuradas es una mujer, en el (74.20%) de los casos, con edades comprendidas entre 45 y 54 años (31.42%), y con horario de trabajo en turno de mañana (70.96%), siendo el estamento de enfermería el más participativo con un (38%).

# Participación

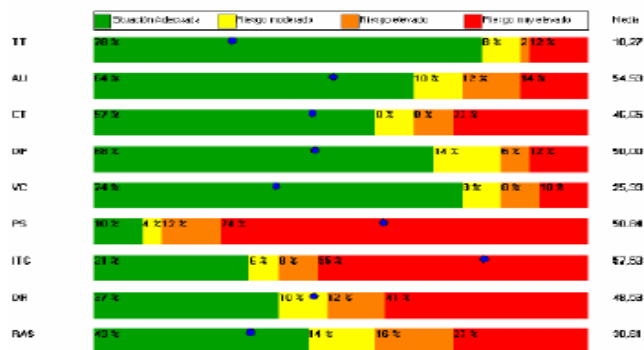
Nº TOTAL DE PARTICIPANTES POR ESTAMENTO

- Enfermería
- Facultativos
- Personal Administrativo
- TCAE
- Opticos
- Informadores
- Anestesisistas
- Fisioterapeutas
- Tecnicos de Rx
- Responsables
- Técnicos de Laboratorio

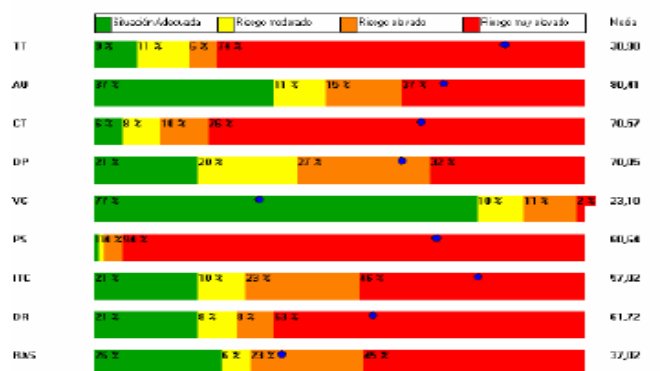


# Resultados de la muestra total de cuestionarios

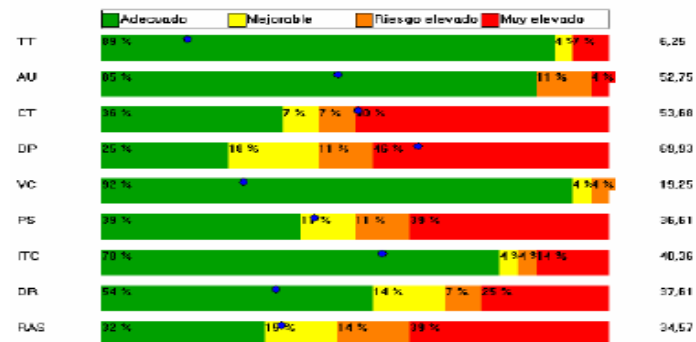
Resultados FPSICO 3.1 Laboratorio Core (n° de cuestionarios: 71)



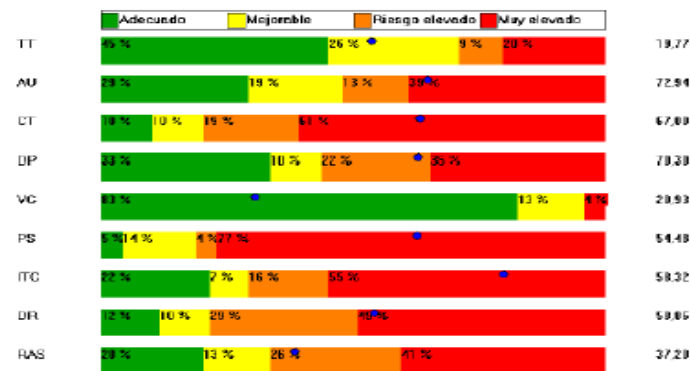
Resultados FPSICO 3.1 Urgencias (n° de cuestionarios: 154)



Resultados FPSICO 3.1 Brújula (n° de cuestionarios: 31)



Resultados FPSICO 3.1 Quirófano (n° de cuestionarios: 199)



# Principales Intervenciones

## Intervención 1

Medidas organizativas cuando el factor de “Participación y Supervisión” es muy desfavorable

## Intervención 2

El “reproche disciplinario” para abordar el comportamiento “toxico” de los profesionales que impidan el buen funcionamiento de los equipos

## Intervención 3

Intervenciones sobre las relaciones interpersonales, comunicación, cohesión de grupo, talleres prácticos de estrés, coaching... Puesta en marcha de códigos de conducta, confianza organizacional mediación...

## intervención 4

Programa de Acogida a profesionales de nueva incorporación

## intervención 5

Programa PAE “cara a cara con psicólogos” para ofrecer su consulta a los trabajadores que se enfrentan a problemas con factores psicosociales

# Resultados:

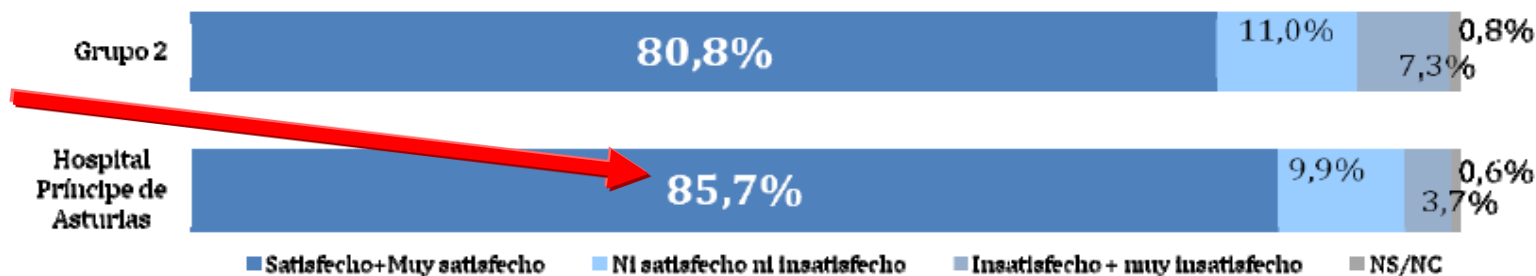
- **Participación alta en cada intervención en torno al 88 % del personal.**
- **La dimensión mas desfavorable (según cuestionarios) Supervisión-Participación con porcentajes que superan 70% en la zona de riesgo “Muy Elevado”.**
- **Los resultados de las entrevistas muestran que cerca de un 30% de los entrevistados refieren a «relaciones tóxicas» con compañeros que crean mal ambiente y no se integran en los equipos.**
- **Hasta la fecha se han intervenido en 12 unidades / centros, con un impacto en 827 trabajadores (25% de la población trabajadora)**

## Resultados:

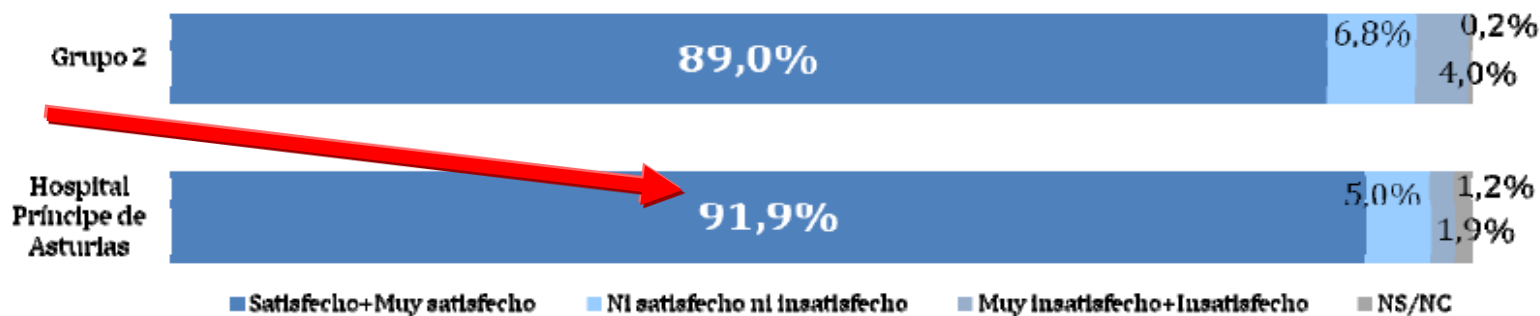
- Ha mejorado la imagen social corporativa.
- Durante 2017 y lo que llevamos del 2018 no se ha identificado absentismo laboral por causa psicosocial (Según datos aportados por RRHH, SPRL y la Unidad de Psiquiatría)
- Ha aumentado el nivel de satisfacción de los usuarios y en relación a la atención recibida por los profesionales donde se ha intervenido (según los datos publicados de la Comunidad de Madrid)

# Satisfacción usuarios de un Servicio del Hospital

## P\_15. Satisfacción global con la atención recibida en la el Servicio de Urgencias del Hospital



## P\_20. Satisfacción global con la atención recibida en la Consulta del Especialista del Hospital



# Satisfacción usuarios de un Centro de Salud

## Profesionales

MÉDICOS	% Satisfecho + Muy Satisfecho	
	Brújula Año 2016	Brújula Año 2017
La amabilidad y el grado de satisfacción con la atención recibida de su médico de familia/pediatra	89,7%	94,8%

ENFERMERIA	% Satisfecho + Muy Satisfecho	
	Brújula Año 2016	Brújula Año 2017
La amabilidad y el grado de satisfacción con la atención recibida de su enfermero	95,1%	98,2%

ADMINISTRATIVOS	% Satisfecho + Muy Satisfecho	
	Brújula Año 2016	Brújula Año 2017
La amabilidad y el grado de satisfacción con la atención recibida por los administrativos	80,7%	89%

## «Evaluación del proceso»

- El 85% de los participantes considera que ha mejorado emocionalmente.
- El 88% manifiesta mejoría en el clima laboral.
- El 85 % percibe una mejora en la cohesión de grupo.
- El 90% califica que ha mejorado la comunicación de su unidad/servicio.
- El 80% considera al proyecto “Cuidar al que cuida” como una práctica saludable y tiene un impacto emocional positivo en las personas.



**VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES LLEVADO A CABO EN CS BRUJULA, CS TORRES ALAMEDA, CS PUERTA MADRID, ANATOMIA PATOLOGICA, COCINA, CIDT FCO DIAZ, ENDOCRINOLOGÍA, REHABILITACION, MANTENIMIENTO, URGENCIAS, QUIRÓFANO, LABORATORIO**

Nº	Aspectos que se analizan	Aclaraciones	Si	No	En Parte	Comentarios
1	¿Usted considera que el proceso de evaluación psicosocial se ha planificado de forma ordenada y adecuada?	Se ha informado previamente a los trabajadores sobre el método y el proceso. Conoce a la persona responsable de llevarla a cabo.	84%	6%	10%	
2	¿Usted cree que los principales factores de riesgo psicosocial han sido incluidos en el estudio?	Si considera que no, contemple en los comentarios que cree que ha faltado.	88%	4%	8%	
3	Según su criterio, ¿considera que el diseño del método permite suficientemente el anonimato y confidencialidad en los cuestionarios?		85%	5%	10%	
4	Según su criterio, ¿considera que el diseño del método proporciona suficiente objetividad e intimidad en las entrevistas?		91%	4%	5%	
5	¿Le parece que se han dado facilidades a la hora de rellenar los cuestionarios y realizar las entrevistas personales?	Valorar si el tiempo ha sido suficiente, las preguntas eran claras.	89%	3%	8%	
6	En el ámbito espacial del proceso ¿cree que han sido evaluadas todas las áreas y actividades de su puesto de trabajo?	Si considera que no, contemple en los comentarios que cree que ha faltado.	72%	2%	26%	
7	¿Considera que han sido suficientes las recomendaciones propuestas en el informe de la evaluación psicosocial?		60%	10%	30%	
8	Según su opinión, ¿se han comunicado adecuadamente los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales?	Si considera que no, contemple en los comentarios que cree que ha faltado.	63%	9%	28%	
9	¿Usted cree que se han puesto en marcha ya las medidas preventivas priorizadas?	Si su respuesta es no ¿puede aclararnos porque?	50%	15%	35%	
10	¿Le parece que el proceso de evaluación de riesgos psicosociales cumple sus expectativas?	Si su respuesta es no ¿puede aclararnos porque?	80%	10%	10%	
11	¿Cree que ha mejorado el clima laboral?	Durante la hoja de ruta del proceso de intervención, al cesar las situaciones tóxicas ¿ha llegado a amortiguarse el malestar emocional de las personas?	88%	10%	2%	
12	¿Cree que ha mejorado cohesión del grupo?		85%	10%	5%	
13	¿Cree que ha mejorado la comunicación?		90%	5%	5%	
14	¿Usted considera que se encuentra ahora mejor emocionalmente?		85%	10%	5%	

**Análisis del impacto emocional donde se han realizado las intervenciones psicosociales del Hospital Universitario Príncipe de Asturias y Centro de Salud de la Dirección Asistencial Este.**

**¿Cree que esta Organización cuida la salud psicosocial y emocional de los empleados?**

Si, el proyecto "Cuidar al que cuida mediante la salud psicosocial" considera una práctica saludable y tiene un impacto emocional positivo en las personas  
80% 480 respuestas

No, no se cuida en exceso la salud psicosocial y emocional de los empleados y las personas  
7% 40 respuestas

Cada vez más existe una preocupación por implantar un modelo saludable  
13% 80 respuestas

**Total de respuestas: 600**




# Testimonios y Valoraciones




**SINDICATO INDEPENDIENTE DE  
TRABAJADORES DEL HOSPITAL  
PRINCIPE DE ASTURIAS AREA3.**

Como parte sindical que integra el Comité de Seguridad y Salud, valora la implantación del Sistema de Gestión de Riesgos Psicosociales, puesta en marcha desde el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales con el apoyo de los psicólogos del Hospital Universitario Príncipe de Asturias con el programa "Cuidar al que cuida mediante la salud psicosocial" cuya política y filosofía inciden en la mejora de la situación emocional de la organización generando un bienestar psicosocial mediante acciones que promueven soluciones integradoras de emociones saludables para el colectivo y a nivel individual de los profesionales.

  
FDO: MIGUEL MORENO CABEZAS  
PRESIDENTE DEL SITHPA3

 **Servicio Madrileño de Salud**  
Gerencia Asistencial de Atención Primaria  
SaludMadrid

 Comunidad de Madrid

**Fecha:** Alcalá de Henares, 25 de abril de 2016

**De:** DIRECCIÓN ASISTENCIAL ESTE

**A:** JOSE LUIS MARTINEZ JIMENEZ  
*Técnico Prevención Riesgos Laborales*


Estimado José Luis:

Tras la buena participación obtenida en la valoración de riesgos psicosociales del Centro de Salud Brújula, en la que se pudo recoger información relevante relacionada con las necesidades y el clima laboral del centro, que nos permitieron identificar áreas de mejora e implantar un proyecto orientado a mejorar todos aquellos aspectos relacionados con la sobrecarga de los profesionales, el cual nos está ayudando a mejorar la comunicación, la organización, la motivación, el clima laboral y en definitiva la salud psicosocial de los profesionales del centro.

El próximo **día 9 de mayo de 2016** me reuniré con el comité directivo del centro a partir de las 13:00 para revisar conjuntamente las acciones implantadas y ver la manera de reevaluar la situación y las acciones pendientes de implantar.

Aprovechando nuevamente la ocasión para agradecer el trabajo realizado y el seguimiento de la situación tanto por tí como por el SPRL, contamos con tu presencia para participar de dicha revisión.

Un saludo

  
**Verónica Sánchez Niño**  
Responsable de Centros  
DIRECCIÓN ASISTENCIAL ESTE



# Testimonios y Valoraciones

José Luis Martínez Jiménez  
Técnico Prevención Riesgos Laborales  
Hospital Universitario Príncipe de Asturias

Estimado José Luis,

en respuesta a tu solicitud de valoración sobre la evaluación del riesgo psicosocial de las enfermeras y auxiliares de enfermería que se llevó a cabo en nuestra unidad de quirófano del hospital Universitario Príncipe de Asturias de Alcalá de Henares, y para que sea incluida en la memoria que estás preparando para la III Edición de los Premios Proyectos Emocionalmente Responsables en Organizaciones de la Comunidad de Madrid, es para mi muy grato informarte, que desde que se llevó a cabo la actividad, la mejora en nuestra unidad ha sido y es sustancial.

Con el estudio que llevaste a cabo fueron puestos de manifiesto buen número de problemas que quedaron recogidos en tus informes. El más importante para nosotros consistió en poner en evidencia los usos y los comportamientos excesivos de la supervisora de la unidad, que merced a tu trabajo fue sustituida por otra enfermera, que al contrario que la cesada ha destacado por mejorar el ambiente laboral y el bienestar de la plantilla que se ha traducido en una mejora progresiva de la organización y de la eficiencia.

Quedan aún por implementar algunas de las medidas que se propusieron en tu estudio mas, el impacto de las conclusiones de tu trabajo ha sido decisivo y muy beneficioso para los miembros de nuestra unidad.

Espero que puedas seguir aplicando este modelo de evaluación en otros servicios de nuestro hospital y que los resultados que se obtengan sean igualmente benéficos para los trabajadores y para la organización.

Atentamente,



Emilio Illana



Hospital Universitario  
Príncipe de Asturias

Comunidad de Madrid

Alcalá de Henares 28 de Abril del 2016

Desde la coordinación de los laboratorios, se valora positivamente la gestión de los riesgos psicosociales en el laboratorio, a raíz de la intervención psicosocial por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Hospital Príncipe de Asturias.

Por parte de la Supervisión, se han tomado medidas para mejorar el clima laboral, prevenir el ambiente tóxico y el desarrollo emocional de las personas en el servicio CORE, para facilitar el bienestar de los profesionales.



Hospital Universitario  
Príncipe de Asturias  
SaludMadrid  
Fdo: Victoria Pardilla  
Coordinadora de Laboratorios

# Apoyos externos recibidos



Desde Affor Prevención Psicosocial queremos apoyar la candidatura del Hospital Príncipe de Asturias y Dirección Asistencial Este del Servicio Madrileño de Salud por el "Programa saludable Cuidar al que cuida mediante la salud psicosocial" por su exhaustividad y control de todo el proceso de diagnóstico e implementación de medidas.

Con esta iniciativa, el Hospital Príncipe de Asturias iniciaba un diagnóstico en profundidad de la problemática psicosocial existente en sus centros para, a continuación, poner en marcha programas específicos de potenciación del entorno saludable y promoción de la salud y de bienestar entre los funcionarios.

Consideramos que es de vital importancia en empresas de todos los sectores realizar una adecuada prevención y control de los riesgos psicosociales para crear entornos laborales saludables, pero más importante aún lo es en un sector en el que la función de los trabajadores es cuidar de la salud de otros.

En una organización saludable se benefician todos sus componentes y gracias a iniciativas como estas también se benefician sus principales clientes, los pacientes.

Un saludo



**Julia Rodríguez del Campo**  
Marketing y Comunicación  
Affor Prevención Psicosocial  
[marketing@affor.es](mailto:marketing@affor.es)  
Tfno: 955 368 358  
Móvil: 650 638 467  
[www.affor.es](http://www.affor.es)

Estimados Sres./as.

Nos gustaría mostrar nuestro apoyo a la candidatura que han presentado desde el **Hospital Universitario Príncipe de Asturias (HUPA) – Dirección Asistencial** a vuestro **V Congreso Internacional organizado por la Sociedad Castellana de Medicina y Seguridad en el Trabajo**.

El plan saludable "**Cuidar al que cuida mediante la salud psicosocial**" se ha implantado con un rotundo éxito este centro hospitalario. El plan de acción ha permitido al Hospital atajar de raíz el origen de los factores de riesgo psicosocial causantes de un clima organizacional tóxico y no solo ponerle solución sino posicionar al Hospital como un referente en su sector.

La estrategia para gestionar, controlar y eliminar los factores generadores de los riesgos psicosociales en su origen han convertido a este en uno de los proyectos más potentes, vanguardistas e innovadores dentro de la Administración Pública Española llegando a impactar de forma más que clara en el bienestar emocional de las personas que forman parte del Hospital y de sus principales clientes, los pacientes.

Por todo ello reiteramos nuestro apoyo a su candidatura.

Sin más aprovechamos la ocasión para brindarles un cordial saludo,

**Javier Martínez Pérez**  
Socio Director

Tel. (+34) 653 15 03 54  
[j.martinez@humanas.es](mailto:j.martinez@humanas.es)  
[www.humanas.es](http://www.humanas.es)



# Otros Programas saludables en marcha



Publicación corporativa en la intranet del hospital sobre los talleres de estrés laboral

Oferta de zumo de naranja natural en las máquinas expendedoras distribuidas por el edificio del hospital.

# Otros Programas saludables en marcha



Parking de bicicletas habilitado en el centro



Campaña informativa para potenciar el uso de las escaleras en lugar de los ascensores

# Otros Programas saludables en marcha



Actividades organizadas en el día mundial sin humo en el Hospital Universitario Príncipe de Asturias. El centro pertenece a la red de hospitales sin humo



Información mediante señalización interna de espacio libre de humo de tabaco

# Ya estamos inyectando optimismo....

## LOS 4 PILARES DEL BIENESTAR CORPORATIVO



The infographic depicts a visual equation: a bicycle with vegetables and fruit on it, plus a glass of water and a water bottle, plus a red flower in a white mug, equals a logo for 'EN EL TRABAJO SALUD ENTRE TODOS'. Below the bicycle is the text 'Ejercicio y dieta equilibrada', below the water is 'Beber AGUA: 1,5 litros al día', and below the flower is 'Deshabitación tabáquica'. The logo on the right includes the text 'EN EL TRABAJO SALUD ENTRE TODOS' and 'Promoción de la salud en el lugar de trabajo'.