



POLITICA DE BUEN TRATO LABORAL **SERVICIO DE SALUD O ´ HIGGINS**

Introducción

En el marco del Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales, uno de los ejes fundamentales dentro de la función pública es propender al desarrollo de derechos laborales, condiciones y ambientes laborales dentro de una política de gestión de personas. En ese sentido, este documento presenta la política de buen trato laboral del Servicio de Salud O ´ Higgins.

Para la construcción de esta política, se tomó como base el trabajo realizado en la Planificación Estratégica Participativa (PEP), del cual se rescatan los aportes y observaciones realizadas por los trabajadores¹, asociaciones gremiales y comunidad organizada respecto al buen trato laboral. A partir de esto, se consideró necesario definir los valores institucionales acordados en la PEP, definiciones que están contenidas en este documento. Adicionalmente, se realizó trabajo en terreno con el objeto de levantar información directamente con los trabajadores de los establecimientos y referentes técnicos locales, incluyendo personas de los diversos estamentos. Posteriormente, esta información se consolidó en una mesa de trabajo conformada por diversos actores de nuestro servicio, alineando los objetivos estratégicos del servicio emanados de la PEP, la Estrategia Nacional de Salud (ENS), Compromisos de Gestión 16 (COMGES) y Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública.

El producto de este trabajo participativo es la Política de Buen Trato Laboral de nuestro servicio, que tiene como objetivo entregar directrices para propiciar ambientes laborales saludables y factores psicosociales protectores. Esta política viene a reflejar el compromiso que la organización tiene con estos objetivos, y a la vez orienta el compromiso que los trabajadores deben tener con esta finalidad, entendiendo que la construcción del buen trato laboral es responsabilidad de todos.

Contexto estratégico en el que se inserta la Política de Buen Trato Laboral

Misión del Servicio de Salud O ´ Higgins:

“Ser una institución pública de salud que garantice el acceso de las personas de la región de O ´ Higgins a prestaciones de salud, contando con equipos de trabajo comprometidos, desde el respeto mutuo y la empatía, apuntando a democratizar la institucionalidad pública, a través de procesos de participación y corresponsabilidad”.

¹ En este documento, se usará el término genérico “trabajadores”, para referirse tanto a hombres como mujeres, asimismo como para considerar a todas las personas que trabajan en el Servicio de Salud O ´ Higgins, independiente de su calidad jurídica.



Visión del Servicio de Salud O´Higgins:

“Queremos ser reconocidos como una red asistencial articulada y de excelencia, comprometidos con la salud de las personas”.

Valores Institucionales:

- **Respeto:** Es la consideración y deferencia hacia el otro como persona, tanto trabajadores como usuarios, promoviendo el reconocimiento de la dignidad humana, el buen trato y la valoración de la diversidad. Se manifiesta en las actitudes efectivamente ejercidas en la interacción.
- **Compromiso:** Implica el sentirse parte de la organización, lo que lleva a participar activamente en los procesos, cumplir las funciones buscando la excelencia y mostrar habitualmente buena disposición
- **Probidad:** Es el actuar de manera íntegra, honesta y ética, anteponiendo el interés institucional por sobre el personal en el marco del buen trato laboral, dando cumplimiento a las normas y estándares establecidos.
- **Equidad:** Refiere a reconocer las diferencias individuales y al imperativo ético que estas determinan; es decir, la necesidad de generar mecanismos tendientes a lograr igualdad de derechos y oportunidades entre trabajadores y entre usuarios externos.
- **Vocación de servicio:** Significa una disposición permanente a prestar ayuda, priorizando por las necesidades y los requerimientos del usuario (*interno y externo*). Se manifiesta en el compromiso permanente con la satisfacción de los usuarios (interno y externo).
- **Participación:** Significa el interés por acceder y valorar las opiniones de todos los actores involucrados con la organización. Se materializa en la generación de instancias sistemáticas de recolección de opiniones para su consideración en la toma de decisión y el mejoramiento continuo.
- **Trabajo en equipo:** Implica tomar una opción por un relacionamiento laboral que tienda a la horizontalidad y a la colaboración en beneficio de la eficacia y la eficiencia en la consecución de los objetivos.
- **Empatía:** Supone la motivación de la organización por fomentar en las personas, el interés de ponerse en el lugar del otro, para mejorar la calidad de las relaciones interpersonales en todos los ámbitos, en post del buen trato.

5.- Definición de Buen Trato Laboral:

Es el estilo de trato que se da en el trabajo que **promueve las relaciones interpersonales basadas en el respeto, la equidad, el trabajo en equipo y la empatía**. El buen trato laboral no es sólo las conductas concretas con que las personas se relacionan, sino que también, es el conjunto de normas, costumbres, prácticas y valores que existen en relación con esto. De modo tal, que en conjunto constituyen un tipo de cultura organizacional.

6.- Política de Buen Trato Laboral:

1. El Servicio de Salud O´Higgins se compromete a propiciar una **cultura del buen trato laboral en todos sus trabajadores** incluyendo los diferentes estamentos, calidades jurídicas y jerarquía. Lo que implica una preocupación permanente por las relaciones entre los trabajadores y el efecto que éstas tienen en la generación de motivación, pertenencia e identidad organizacional.
2. El Servicio de Salud O´Higgins se compromete a **fomentar las relaciones laborales basadas en el respeto y la equidad**. Lo que se manifiesta en relaciones interpersonales consideradas, cordiales, deferentes, justas y que reconocen y valoran las diferencias individuales.
3. El Servicio de Salud O´Higgins se compromete a fomentar **las relaciones laborales basadas en el trabajo en equipo y la empatía**. Lo que se manifiesta en relaciones interpersonales horizontales, de colaboración, asertivas, auténticas, que generan confianza y credibilidad, que valoran y promueven el mutuo conocimiento.
4. El Servicio de Salud O´Higgins concibe la **conducción y el liderazgo** que las jefaturas ejercen como un factor determinante para la efectiva construcción de una cultura de buen trato laboral. La natural asimetría en la relación jefatura trabajador otorga la responsabilidad de modelar las buenas prácticas relacionales, y entrega la tarea de manejar adecuadamente los conflictos, para gestionar los climas de convivencia en post de que sean saludables.
5. El Servicio de Salud O´Higgins entiende al reconocimiento como un componente relevante en la construcción de una cultura de buen trato laboral. Lo que se traduce en instalar prácticas sistemáticas que valoren lo realizado, los logros obtenidos y la entrega puesta en ello, tanto a nivel de individuos como de equipos.
6. El Servicio de Salud O´Higgins se compromete a **incentivar los estilos de liderazgo y gestión participativos**, tanto en sus procesos de planificación, comunicación y coordinación.

7. El Servicio de Salud O´Higgins propiciará el desarrollo de ambientes laborales saludables. Lo que implicará considerar los factores que inciden en este desarrollo, tales como: liderazgo, condiciones de trabajo, carga de trabajo, delimitación de funciones, climas de convivencia, etc.
8. La importancia que el Servicio de Salud O´Higgins asigna a la construcción de una cultura de buen trato laboral es tal, que define como imprescindible la inclusión de actividades de capacitación de esta temática en el plan anual de capacitación (PAC). Con independencia de otras estrategias que también la aborden. Además, se preocupará de mantener estrategias de difusión tanto en la fase de instalación como en forma permanente.
9. El Servicio de Salud O´Higgins se compromete a difundir los deberes y derechos de los trabajadores y generar las condiciones necesarias para acceder a sus derechos y dar cumplimiento a los deberes.
10. El Servicio de Salud O´Higgins se compromete a propiciar que sus trabajadores accedan a la información oficial por canales formales en forma oportuna.
11. El Servicio de Salud O´Higgins se compromete a entregar retroalimentación precisa, asertiva y respetuosa respecto a los desempeños de sus funciones.
12. El Servicio de Salud O´Higgins favorecerá la conciliación entre el ámbito laboral y (extra laboral). Lo que implica que exista mutua consideración entre los objetivos de la organización y los intereses del trabajador, fomentando la reciprocidad de la relación laboral.
13. El Servicio de Salud O´Higgins se compromete a mantener y perfeccionar procedimientos formalizados para la denuncia y sanción del acoso laboral y/o sexual.
14. El Servicio de Salud O´Higgins se compromete a velar por el respeto a los derechos de la maternidad y responsabilidades parentales, lo que implica elaborar estrategias y acciones que los promuevan.
15. El Servicio de Salud O´Higgins se compromete a desarrollar los procesos de gestión que tengan a sus trabajadores como usuarios, con diligencia, transparencia y probidad.
16. El Servicio de Salud O´Higgins buscará identificar factores psicosociales protectores existentes y propiciará su réplica en la organización.