

Capacitación

Investigación

Consultoría

Burnout Capital Humano es una empresa consultora especialista en los procesos y dinámicas que ocurren en las Instituciones de Salud Pública en Chile, construyendo y promoviendo experiencias y conocimientos, tomando para esto los procesos de formación, consultoría e investigación del comportamiento organizacional que desarrolla bajo rigurosas normas y metodologías.



Burnout Capital Humano

Por el Desarrollo Humano de la Organización
de Salud Pública en Chile

Burnout Capital Humano

Brisa del Sol 25, 481 Talcahuano, Chile

Fonos (56-41) 2739582 - 2462741

contacto@burnout.cl / www.burnout.cl

 **Burnout Capital Humano**

 **@Burnoutchile**

Porque trabajar con Burnout Capital Humano

Burnout Capital Humano es una empresa consultora especialista en los procesos y dinámicas que ocurren en las Instituciones de Salud Pública en Chile, construyendo y promoviendo experiencias y conocimientos, tomando para esto los procesos de consultoría, investigación, comportamiento organizacional que desarrolla y las actividades de Capacitación que realiza constantemente en forma exclusiva para los establecimientos de la Red Minsal a nivel nacional con funcionarios de salud de las leyes N° 18.834/89, Ley N° 19.664, Ley N° 19.378 y específicas.

La Visión de Burnout Capital Humano

Aportar a las Organizaciones Públicas de Salud en Chile generando Sinergia entre sus procesos internos de trabajo e interacción con la sociedad, y las necesidades de sus trabajadores, favoreciendo y mejorando su Calidad de Vida, desarrollando entonces a las organizaciones desde una mirada humana.

La Misión de Burnout Capital Humano

- Entregar soluciones en cuanto a Calidad de Vida para funcionarios de Salud Pública y Municipal de nuestro País.
- Desarrollo de Competencias efectivas en los individuos y equipos de trabajo de estas instituciones.
- Analizar las variables internas y externas que influyen en el desempeño laboral y las relaciones del personal de salud.
- Colaborar en el cumplimiento de Compromisos de Gestión Institucional y metas PMG Minsal relacionadas a Gestión de Calidad y Recursos Humanos.

Nuestro Trabajo en Salud Pública

- En Diciembre 2013, completamos 12 años trabajando con servicios públicos, y 10 años en forma específica con Salud Primaria y Hospitalaria.
- Desde 2004, nos hemos adjudicado **87** Licitaciones de Instituciones de Salud Pública, vía portal www.mercadopublico.cl desde Antofagasta a Punta Arenas.
- Hemos capacitado a **6.902** trabajadores de salud de todos los estamentos funcionarios.
- Hemos realizado **3.795** horas pedagógicas de capacitación y desarrollo de competencias.
- Hemos desarrollado **59** actividades de formación en temas de Calidad de Vida, Estrés, Autocuidado, Burnout y Relaciones Laborales.
- Hemos desarrollado **120** Actividades de formación en temas Calidad de Atención, Trato y Satisfacción de Usuarios. (Cumpliendo los requisitos par Lin. Estratégico N°4 de Minsal)
- Hemos desarrollado **55** Actividades en temas de: Habilidades Directivas, Comunicación Efectiva, Liderazgo y Supervisión, Recursos Humanos, y Trabajo en Equipo.
- Hemos realizado **11** Estudios de Clima Organizacional, **2** Estudios de Cultura Hospitalaria, **2** Estudios Satisfacción Laboral.
- Hemos realizado **17** Estudios mixtos de Síndrome de Burnout y su Evidencia Sintomatológica, **7** Estudios de Calidad de Vida Funcionaria y **21** estudios de Niveles de Estrés y Estresores Organizacionales.

Servicios Burnout Capital Humano

- Capacitación y Desarrollo de Habilidades Directivas
- Evaluación de la Calidad de Vida Laboral
- Diagnostico de los Niveles de Estrés Laboral
- Lineamiento Estratégico N°4 Minsal: Mejorar La Calidad de Atención y Trato al Usuario
- Estudio de la Satisfacción de Usuarios Externos
- Investigación y Capacitación en Síndrome de Burnout
- Evaluación Psicológica y de Competencias Laborales
- Lineamiento Estratégico N° 5 Minsal: Generar Estrategias de Desarrollo Organizacional para el Mejoramiento de la Calidad de Vida Funcionaria
- Estudio de la Satisfacción Laboral
- Diagnostico e Intervención del Clima Organizacional
- Sistema de Recursos Humanos en Salud Pública
- Análisis y Descripción de Cargos

Servicios



**Para el Desarrollo y Perfeccionamiento de los Lineamientos
Estratégicos 4 y 5 del Ministerio de Salud de Chile**

Capacitación

Calidad en la Atención de Usuarios en Salud Pública

- Desarrollo de Competencias de Calidad en el Trato al Usuario Interno y Externo
- Trato al Usuario, Nivel I : La Relación y El Conflicto (Evaluación de TRD)
- Trato al Usuario, Nivel II : El Procedimiento y la Evaluación de la Atención
- Calidad en el Trato al Usuario para Jefaturas y Directivos
- Calidad en el Trato al Usuario para Médicos
- Manejo de Conflictos en el Ámbito de la Atención de Salud
- Taller de Mejoramiento de la Atención de Usuarios (Relación y Procedimiento)
- "Mi Hospital se pone a Punto": Capacitación, Seguimiento y Consultoría de procesos.

Autocuidado y Calidad de Vida

- Jornada de Autocuidado para el Personal de Salud
- Taller de Mejoramiento del Clima Organizacional
- Taller de Manejo de Estrés y Técnicas de Relajación
- Impacto del Síndrome de Burnout en Equipos de Salud
- Mejoramiento de las Relaciones Interpersonales y Comunicación Efectiva
- Herramientas para mejorar la Calidad de Vida de los funcionarios de Salud.
- Taller de Inteligencia Emocional Niveles I y II
- Taller de Coaching para Equipos de Salud

Habilidades Directivas en Salud Pública

- Taller de Comunicación Organizacional en la institución de salud.
- Taller de Liderazgo, Supervisión y Motivación de Equipos de Trabajo
- Taller de Manejo de Conflictos en el Contexto de salud
- Trabajo en Equipo y Liderazgo
- Taller de Toma de decisiones y mejoramiento de la eficiencia
- Taller de Coaching Directivo
- Entrenamiento en estilos de liderazgo para jefaturas
- Alineamiento Estratégico de las Personas en la Institución de Salud

Recursos Humanos y Modelo de Competencias

- Técnicas y Procedimientos de Selección de Personal
- Selección de Personal bajo el Modelo de Competencias
- La importancia del Análisis y la Descripción de Cargos
- Curso Mejorando la Evaluación del Desempeño (Calificación)
- Administración de Recursos Humanos en Salud (ciclo completo)
- Taller de Planificación Estratégica
- Seminario sobre el Comportamiento Humano en la Organización de Salud
- Taller de Sensibilización al Cambio Planeado en Salud

Burnout Capital Humano es consultor oferente con registro vigente en mercadopublico desde el año 2001, además forma parte del registro oficial de chileproveedores y está reconocido por el Ministerio de Salud a través de convenio vigente con Servicio de Salud Concepción.



La Metodología Burnout de Capacitación

Burnout Capital Humano desarrolla las actividades de formación basándose en el Modelo de Competencias laborales, apuntando a la adquisición o modificación de Habilidades y Actitudes para un mejor desempeño en el puesto de trabajo, adaptación y asimilación del ambiente laboral, mantenimiento de Clima Laboral de colaboración y sobretodo en mejoras de la Calidad de Vida de los trabajadores, según los objetivos de la actividades de capacitación que se requiera.

Nuestras metodologías consideran actividades mayoritariamente prácticas, de tipo Andragógicas (enseñanza para adultos), como rol playing, plenarias, trabajos grupales, diagnósticos, simulaciones, lluvias de ideas, interacciones grupales y análisis de casos, donde la interacción continua a estímulos posibilita la introspección y reenfoque cognitivo, posibilitando la modificación de las **Actitudes** personales, facilitando entonces los procesos emocionales resultantes de la interacción de estas nuevas acciones, adaptándolas al ambiente de trabajo.

A la vez apuntamos a mejorar o desarrollar **Habilidades** que requieren las instituciones de salud utilizando un enfoque de Coaching, con herramientas de Inteligencia Emocional y Habilidades Directivas efectivas.

Como resultado de estas metodologías, los aprendizajes tienen mayor posibilidad de mantenerse en el tiempo, generan mayor activación del participante, mayor recordación de nuevas conductas, mayor posibilidad de obtención de beneficios ante la nueva conducta, mayor tolerancia a procesos de rechazo del cambio conductual, cambio gradual de actitudes, , modificación conductual efectiva en el ámbito de trabajo, mayor satisfacción en la utilización de estas nuevas destrezas en el mundo laboral.



LEY 20.584 DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN SALUD

La importancia de informar y comunicar eficientemente las disposiciones de la **Ley 20.584** tanto a usuarios como funcionarios, y verificar como los recintos de salud pueden implementar las nuevas normativas en su gestión, cobran relevancia en el nuevo trato en salud pública dada la búsqueda de calidad tanto en los procesos de atención a usuarios como en las relaciones que se mantienen con estos, de ahí que **Burnout Capital Humano**, desde el 1 de Octubre de 2012 -día de entrada en vigencia de la ley de Derechos y Deberes de los Usuarios en salud- a liderado en asesorar los procesos de implementación de esta nueva normativa en establecimientos de salud a nivel nacional, **Capacitando a mas de 1.300 funcionarios** de Hospitales y Cesfam (hasta Marzo de 2014) trabajando y asesorando para la adecuación de los procesos internos requeridos para el cumplimiento de esta ley.



(Nuestras actividades de Capacitación en los temas de Calidad de Atención y Trato al Usuario, cumplen los criterios establecidos para Lineamiento Estratégico N°4 del Ministerio de Salud de Chile)

Trabajando la Ley 20.584. FOTO 1: Con Hospital Clínico Guillermo Grant Benavente de Concepción, 600 funcionarios, 20 talleres de Calidad de Atención y Trato al Usuario, Octubre y Noviembre de 2012, **FOTO 2:** Con Hospital Clínico Herminia Martín de Chillán, años 2012 y 2013, 350 funcionarios, 10 talleres total, **FOTO 3:** Hospital de San Carlos, Marzo 2014, 175 funcionarios, 5 talleres, **FOTO 4:** Hospital de Traiguén, Marzo 2013, 50 funcionarios, **FOTO 5:** Hospital Regional de Copiapó, Octubre de 2013, 3 talleres, 120 funcionarios.

Capacitación

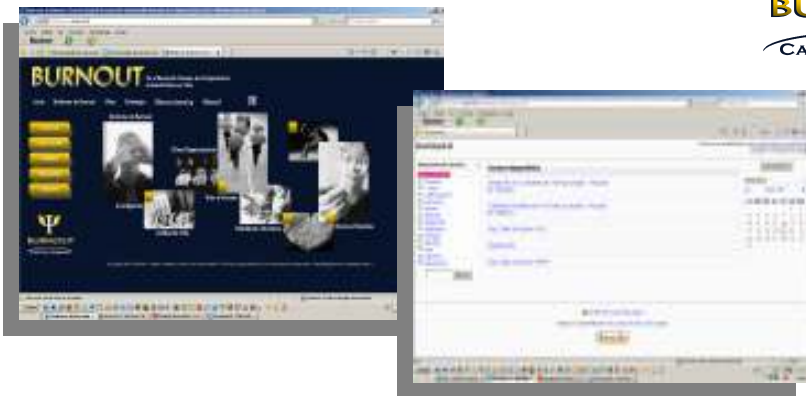


E-Burnout Learning

Burnout Capital Humano, cuenta con una plataforma Moodle de aprendizaje a distancia o E-Learning disponible para realizar seguimiento de las actividades de capacitación, realizar módulos educativos o de evaluación, trabajos grupales o individuales, sus ventajas son:

- El funcionario podrá revisar el material didáctico y las evaluaciones en cualquier momento, provocándose así un reforzamiento activo de las materias tratadas.
- El aprendizaje se adecua a la agenda de los alumnos. El acceso a los cursos es instantáneo con password y contraseña en cualquier momento del día o la noche.
- Los aprendizajes pueden ser autorregulados según tiempos y ritmos personales, entregándole mayor autonomía al alumno.
- Fácil utilización ya que sólo se necesita un computador con Internet. Nuestros cursos están diseñados para ser navegados fácilmente.
- Usted podrá realizar actividades de excelente calidad, permitiéndole generar mayor profundidad en sus aprendizajes.

A través del Link habilitado en nuestra página web: www.burnout.cl



Capacitación



Taller de Mejoramiento Clima Organizacional
Servicio de Salud Magallanes, 2011



Curso Calidad de Atención y Trato al Usuario
Hospital San Pablo de Coquimbo, 2011



Taller Autocuidado para Equipos de Trabajo
Servicio de Salud Osorno, 2011



Taller de Inteligencia Emocional Nivel II
Hospital Regional de Temuco, 2011



Taller Liderazgo y Supervisión
Hospital Higuera de Talcahuano, 2011



Curso de Trato al Usuario
Dirección Salud Municipal de Quillota, 2011

Investigación

■ Diagnostico de
Síndrome de Burnout

■ Estudio de la Satisfacción
de Usuarios Externos

■ Evaluación de la Calidad
de Vida Funcionaria

■ Estudio y Mejora de la
Satisfacción Laboral

■ Diagnostico de los Niveles
de Estrés Laboral

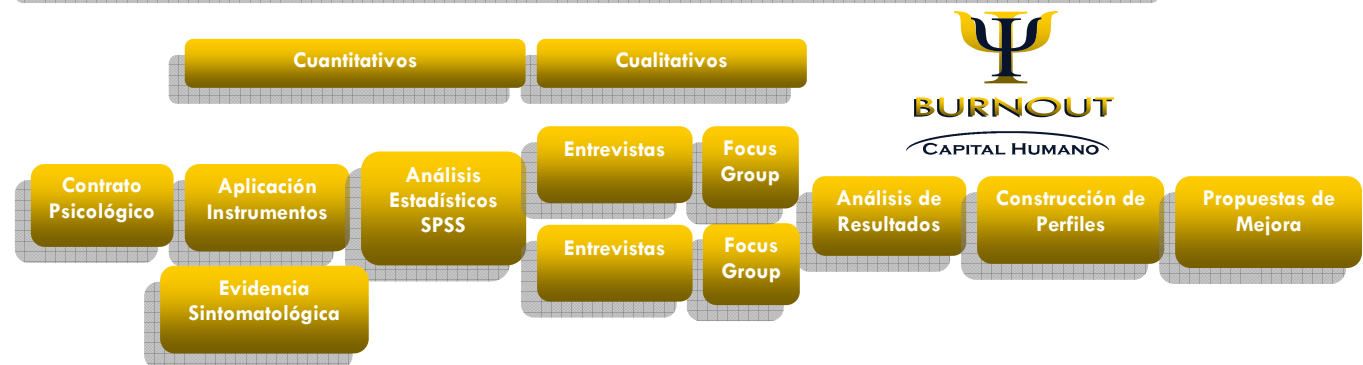
■ Diagnostico e Intervención
del Clima Organizacional

■ Diagnostico de
Cultura Hospitalaria



Proyecto de Diagnostico de Autocuidado en los Centros de Salud Primaria de la Comuna de Concepción, que consideró evaluación de la Calidad de Vida Funcionaria, Clima Organizacional y Niveles de Síndrome de Burnout. Muestra de 530 personas, 2008

Modelo Diagnostico de Síndrome de Burnout



Modelo General para el Diagnostico del Síndrome de Burnout en Salud Pública, detallando las fases Cuantitativas y Cualitativas de las metodologías de Investigación



Consultoría

Reclutamiento y Selección de Personal

Detección de Necesidades de Capacitación (DNC)

Sistema de Recursos Humanos en Salud Pública

Análisis y Descripción de Cargos

Taller de Planificación Estratégica

Evaluación Psicológica y de Competencias Laborales

Sistemas de Evaluación del Desempeño

Consideraciones

- ¿Cómo logro reclutar y seleccionar a los mejores profesionales?, ¿qué procesos se requieren?, ¿Qué competencias son las que debo considerar, como las evalúo?, ¿con qué técnicas e instrumentos?, ¿Cómo genero y que requieren los procesos de inducción en mi institución?
- ¿Cómo puedo detectar las necesidades de capacitación en mi organización de salud?, ¿Cómo se que competencias se deben entrenar en los funcionarios?, ¿Cómo nivelo los gaps de competencias?
- ¿Cómo puedo Administrar los Recursos Humanos de mi institución de manera eficiente?, ¿Cómo trabajo el ciclo de recursos humanos con mis trabajadores?
- ¿Cómo influye y como puedo construir los Descriptores de Cargos de mi institución?, ¿Para que sirven?, ¿Cómo se relaciona el Análisis y Descripción de cargos con el trabajo que hacemos día a día?
- ¿Cómo construyo la Estrategia Institucional?, ¿Cómo puedo contar con una Misión y Visión institucionales que representen nuestro trabajo y nuestras metas?
- ¿Cómo puedo corregir las problemáticas de los procesos de calificación de personal?, ¿Qué criterios ocupo?, ¿Cómo genero un proceso de calificación menos problemático?, ¿el proceso es objetivo, mide lo que se debe?
- ¿Cómo puedo reducir los indicadores de Ausentismo Laboral?, ¿Cómo trabajo las Relaciones Laborales con los gremios de la salud?, ¿Cómo implemento nuevas forma de trabajo sin que sean vistas como amenazas por los trabajadores?
- ¿Cómo puedo reducir las resistencias a procesos de cambio institucional?, ¿Cómo puedo trabajar la desvinculación por jubilación en los trabajadores?
- ¿Cómo hago para que funcione las actividades de pausa saludables?, ¿Por qué fallan?, ¿Cómo implemento un sistema útil a la institución y a los funcionarios?

Con quienes hemos trabajado

Salud Hospitalaria

Hospital de Penco - Lirquén
Hospital San José de Coronel
Hospital Las Higueras de Talcahuano
Hospital de Bulnes
Hospital de San Javier
Hospital Guillermo Grant Benavente
Hospital de Talca
Hospital de Curico
Hospital de Linares
Hospital de Nacimiento
Hospital Psiquiátrico Philippe Pinel
Hospital San Pablo de Coquimbo
Hospital de Villarrica
Hospital de Santa Juana
Hospital de Florida - VIII Región
Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena
Hospital de El Carmen
Hospital de Urgencias Asistencia Pública
Hospital de Traiguén
Hospital San Camilo de San Felipe
Hospital Clínico de Magallanes
Hospital de San Carlos
Hospital Juana Ross de Edwards
Hospital de Purranque

Hospital de Puerto Octay
Hospital San Juan
Hospital de Río Negro
Hospital de Quilacahuin
Hospital Dr. Juan Morey de La Unión
Hospital de Río Bueno
Hospital de Los Vilos
Hospital de Illapel
Hospital Clínico Herminda Martín de Chillán
Hospital de La Calera
Hospital de La Unión
Hospital Regional de Coyhaique
Hospital de Santa Barbara
Hospital Regional de Antofagasta
Hospital Base de Osorno
Hospital Base de Valdivia
Hospital Dr. Victor Rios Ruiz de Los Angeles
Hospital de Chile Chico
Hospital Santa Isabel de Lebu
Hospital Regional de Copiapó
Dirección del Servicio de Salud Magallanes
Dirección del Servicio de Salud Concepción
Dirección del Servicio de Salud Osorno
Seremi de Salud Bio Bio

Salud Primaria

Centro de Salud Víctor Manuel Fernández
Cesfam Sergio Lagos - Lota
Cesfam Dr. Francisco Vidal Muñoz - Yumbel
Cesfam Alberto Reyes – Tomé
Cesfam Bellavista - Tomé
Cesfam de Romeral . VII Región
Cesfam Tucapel - Concepción
Cesfam Santa Sabina - Concepción
Cesfam Costanera - Concepción
Cesfam Lorenzo Arenas - Concepción
Cesfam O´Higgins - Concepción
Cesfam Violeta Parra - Chillán
Cesfam Lagunillas - Coronel
Cesfam de Yobilo - Coronel
Cesfam de Camilo Olavarria - Coronel
Cesfam Juan Cartes - Lota
Cesfam Pedro de Valdivia - Concepción
Cesfam Hualqui y Posta Quilacoja
Cesfam Cardenal Silva Henríquez - Quillota
Centro Comunitario Familiar CECOF - Quillota
Cesfam Dr. Miguel Concha - Quillota
Cesfam San Pedro - Quillota
Cesfam La Palma - Quillota
Cesfam Comuna de Santa Cruz
Cesfam y Postas Rurales Comuna de Nacimiento