

**Propuesta de proyecto en el marco del ejercicio de
Gestión del Cuidado
Programa de Enfermería
Universidad del Cauca**



Nombre del proyecto

IMPLEMENTACIÓN DEL PAQUETE INSTRUCCIONAL

“PREVENIR EL CANSANCIO EN EL PERSONAL DE SALUD.”

EN EL HOSPITAL “ESE EL TAMBO”. DICIEMBRE 2021 – FEBRERO 2022

Estudiantes

Víctor Manuel Cortés Baquero

Profesor que acompaña

Enf. Esp. Mg. Rocío del Carmen Muñoz Castro

Popayán, marzo 02 de 2022

Tabla de Contenido

Nombre del proyecto	3
Introducción.....	4
Diagnóstico o descripción de la situación existente	7
Árbol de problemas.....	8
Planteamiento del problema	11
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos	15
Matriz de marco lógico	16
Abordaje metodológico	19
Resultados del ejercicio	20
Conclusiones	25
Recomendaciones.....	25
Anexos.....	26
Escala de MASLACH	26
Cronograma	27
Presupuesto	28
Bibliografía	28

Nombre del proyecto

IMPLEMENTACIÓN DEL PAQUETE INSTRUCCIONAL “*PREVENIR EL CANSANCIO EN EL PERSONAL DE SALUD*” EN EL HOSPITAL ESE EL TAMBO.

DICIEMBRE 2021 – FEBRERO 2022

Introducción

En la prestación de cualquier servicio, el factor más importante y significativo lo constituye el talento humano que desarrolla cada una de las actividades ocupacionales, porque es este recurso quien hace posible el concepto de imagen, humanización, servicio y calidad, los demás recursos son solo facilitadores de la labor y nunca podrán desplazar el valor que representa un contacto personalizado y humano.

En el sector salud, es de suma importancia comprender que el desempeño que sus profesionales asistenciales tiene en los resultados de los servicios prestados, sea aún mayor debido a que; al hablar de calidad en este sector se está hablando de la integridad física de los pacientes. Pueden los prestadores tener lo mejores recursos físicos y tecnológicos, pero estos no sirven de nada si no se cuenta con profesionales idóneos que los gestionen; a final de cuentas, lo que busca el paciente es el criterio acertado de un profesional de la salud que le brinde desde un trato cálido hasta la posibilidad de mejorar su condición de salud; por tal razón es preciso cambiar la concepción que se va al hospital o a la clínica, se va donde el personal de salud lo asista y le brinde su soporte.

El cansancio en el personal de la salud, se constituye en una de las causas que motivan la ocurrencia de eventos adversos en la atención del paciente al interior de las instituciones de salud, y representa un foco de atención que no puede ser ignorado toda vez que es preciso identificar los componentes de dicho estado físico, el cual puede estar relacionado con situaciones de orden emocional, físico, laboral, psicológico, etc. Por este motivo resulta importante tener un esquema preventivo para mitigar los componentes que hacen parte integral de la situación que hace que se produzca el cansancio excesivo.

La presencia de eventos adversos originados por los actos inseguros y la violación de los procedimientos que el personal del equipo de salud comete debido a cansancio, estrés, falta de motivación, de atención, sobrecarga y/o insatisfacción laboral y negligencia; es el llamado Síndrome de Burnout, caracterizado por agotamiento, pérdida de energía que experimentan los profesionales y en general el personal de salud, por múltiples causas, y se origina siempre en largos períodos de tiempo. Se ha hallado que el síndrome ataca especialmente al personal con jornadas laborales superiores a las ocho horas, sin cambio de ambiente laboral en largos periodos de tiempo y cuando la remuneración es inadecuada. Estos aspectos, afectan la seguridad de los pacientes, puesto que tiene una connotación importante a la hora de velar por el cuidado que se brinda.

En Colombia, la Ley 269 de 1996, regula parcialmente el artículo 128 de la Constitución Política, en relación con quienes prestan servicios de salud en las entidades de derecho público que establece, para el sector salud, la jornada máxima de trabajo diaria y semanal. Esto con el fin de garantizar la prevención de sobrecarga laboral en los trabajadores de la salud, sin embargo, cada institución puede adoptar medidas adicionales para el fortalecimiento de la prevención.

Por su parte el personal de enfermería fiel a la esencia del ejercicio de su profesión, busca siempre un proceso dinámico y participativo que le permita identificar y dar prioridad a las necesidades tanto individuales como colectivas, para decidir las acciones necesarias con el propósito de promover la salud y prevenir la aparición de enfermedades que puedan derivarse de la exposición prolongada a factores estresantes propios del ambiente laboral en los trabajadores de la salud. Además, el profesional de

enfermería en cumplimiento de los principios éticos de beneficencia y no maleficencia, debe abogar por la búsqueda de alternativas que garanticen la promoción de buenos hábitos en el trabajo, la prevención de complicaciones derivadas de las labores diarias y la creación de garantías para los trabajadores, con el fin de velar por la salud de todo el personal de salud.

De acuerdo con lo anterior es pertinente la aplicación de las acciones propias del paquete instruccional *“Prevenir el cansancio en el personal de salud”*, dichas acciones se ven divididas en tres fases que se complementan, en la primera de estas se crea el diagnóstico situacional con la aplicación de la herramienta propuesta por el paquete instruccional (Escala de Maslach), adicionalmente con base en el diagnóstico se elabora la propuesta de plan de intervención para hacer frente a lo encontrado en este, en la segunda fase se lleva a cabo la ejecución de la propuesta del plan de intervención teniendo en cuenta los hallazgos más relevantes de la primera fase, finalmente para cerrar este ciclo, en la tercera fase se realizará la evaluación de la intervención y el seguimiento de la misma con la aplicación del cuestionario basado en la escala de Maslach que nos permite medir las áreas de impacto del síndrome de Burnout.

Es por tanto que se proyecta la implementación de las acciones contenidas dentro de la primera fase del paquete instruccional *“Prevenir el cansancio en el personal de salud”* en el Hospital ESE El Tambo, como medida preventiva frente a la aparición del Síndrome de Burnout en el personal de salud de la mencionada IPS en el periodo comprendido entre diciembre de 2021 a febrero de 2022.

Diagnóstico o descripción de la situación existente

El Hospital ESE El Tambo, ubicado en la cabecera municipal del municipio de El Tambo se encarga de la cobertura de la atención en salud de los habitantes del municipio en los servicios de consulta externa, farmacia, fisioterapia, fonoaudiología, imágenes diagnósticas, laboratorio, odontología, psicología, telemedicina, urgencias, citologías y vacunación; dichos servicios son prestados a la comunidad de manera oportuna y con calidad humana.

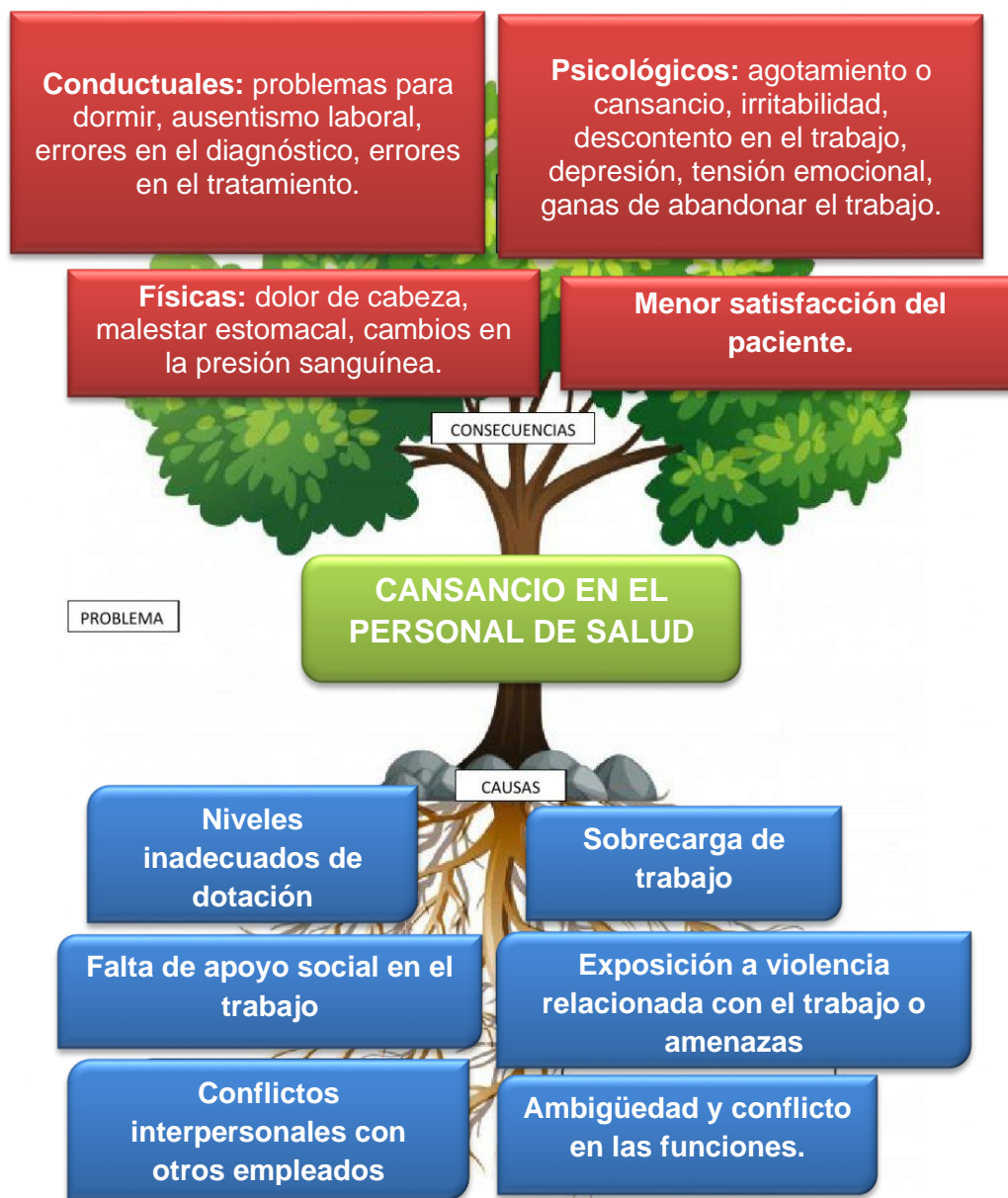
Actualmente la IPS cuenta con 212 trabajadores, de estos 166 laboran en el hospital, 39 cumplen sus actividades en el área extramural o a distancia y 7 pertenecen a el área de vigilancia la cual es manejada por una empresa externa a la institución. Los trabajadores que se encuentran el hospital están distribuidos en las diferentes áreas de atención, estos a su vez cumplen con jornadas laborales que varían entre las ocho y las doce horas, con tiempos para poder alimentarse y realizar algunas pausas activas durante el día, sin embargo actualmente no se cuenta con un lugar destinado específicamente para que los trabajadores los usen en sus recesos, bien sea para tomar sus refrigerios o para descansar adecuadamente; siendo este un factor estresante en múltiples ocasiones.

A la fecha no se ha realizado un diagnóstico que nos permita conocer el panorama frente al Síndrome de Burnout en los trabajadores de la IPS, lo cual limita la generación de propuestas frente a esta problemática que se presenta muy a menudo en el personal de salud.

Por lo tanto, se hace necesaria la implementación de una herramienta que nos permita generar un diagnóstico frente a esta situación, y posteriormente elaborar

propuestas que lleven a la acción en busca de reducir y prevenir las fallas en la atención en salud desde la prevención del cansancio en el personal de salud.

Árbol de problemas



P		H	V	A
DOCUMENTAR	APROBAR	IMPLEMENTAR	MONITORIZAR	EVALUAR
<p>PAQUETES INSTRUCCIONALES GUÍA TÉCNICA “BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN EN SALUD”</p> <p>PREVENIR EL CANSANCIO EN EL PERSONAL DE SALUD.</p> <p>Está dirigido a todo el personal de salud (especialistas, profesionales, técnicos y tecnólogos), así como al personal administrativo (directivo y operativo) que participa en las diferentes fases del proceso de atención a pacientes en los diferentes niveles de atención en salud.</p> <p>OBJETIVO: Implementar las acciones de la primera fase del paquete instruccional “PREVENIR EL CANSANCIO EN EL PERSONAL DE SALUD” relacionadas con la</p>	<p>Escala de MASLACH PAQUETES INSTRUCCIONALES GUÍA TÉCNICA “BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN EN SALUD” PREVENIR EL CANSANCIO EN EL PERSONAL DE SALUD.</p> <p>Recurso humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitador en prevención del cansancio en el personal de salud • Personal de enfermería • Personal de medicina • Personal auxiliar de enfermería • Personal de psicología 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar una herramienta que permita conocer el diagnóstico situacional referente al cansancio en el personal de salud que labora en el Hospital de la ESE El Tambo en el periodo diciembre de 2021 – febrero 2022. • Elaborar el diagnóstico situacional referente al cansancio en el personal de salud que labora en el Hospital de la ESE El Tambo en el periodo diciembre de 2021 – febrero 2022. • Proyectar el plan de acción para disminuir el cansancio en el personal de salud 	<p>Porcentaje de acciones de la primera fase del paquete instruccional “PREVENIR EL CANSANCIO EN EL PERSONAL DE SALUD” que fueron implementadas en el hospital de la ESE El Tambo.</p> <p>(Total acciones de la primera fase del paquete instruccional “PREVENIR EL CANSANCIO EN EL PERSONAL DE SALUD” que fueron implementadas en el Hospital de la ESE El Tambo / Total de acciones de la primera fase del paquete instruccional “PREVENIR EL CANSANCIO EN EL PERSONAL DE SALUD” proyectados para el Hospital ESE El Tambo)</p> <p>Aplicación de una</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Talento Humano. (Validar la escala para la realización del diagnóstico teniendo en cuenta las características de la población a la cual se va a aplicar.) • Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. Situacional. (Revisar el diagnóstico situacional realizado en la institución y la propuesta de plan de acción para su futura aplicación.) • El diagnóstico se realizará a través de la Escala de Maslach. (Herramienta propuesta por la OMS)

<p>prevención del cansancio del personal de salud, como causa de posibles eventos adversos en el personal de salud que labora en el Hospital de la ESE El Tambo en el periodo diciembre de 2021 – febrero 2022.</p> <p>ESCALA DE MASLACH De acuerdo con las directivas de la OMS frente a la prevención del cansancio en el personal de salud, propone la aplicación de la escala de Maslach como herramienta para la elaboración de diagnósticos situacionales frente a esta problemática en las diferentes IPS del mundo. Esta escala mide el desgaste profesional. El tiempo que se toma el diligenciamiento es de 10 a 15 minutos y mide tres aspectos del síndrome de burnout.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cansancio emocional. 2. Despersonalización. 3. Realización personal. 		<p>que labora en el Hospital de la ESE El Tambo de acuerdo a los hallazgos del diagnóstico situacional en el periodo diciembre de 2021 – febrero 2022.</p>	<p>herramienta que permita conocer el diagnóstico situacional referente al cansancio en el personal de salud que labora en el Hospital de la ESE El Tambo.</p> <p>Diagnóstico situacional referente al cansancio elaborado en el personal de salud que labora en el Hospital de la ESE El Tambo.</p> <p>Propuesta de plan de acción para disminuir el cansancio en el personal de salud que labora en el Hospital de la ESE El Tambo proyectado de acuerdo a los hallazgos del diagnóstico situacional.</p>	
--	--	--	---	--

Planteamiento del problema

El Síndrome de Burnout (SB), denominado también Síndrome de Desgaste Profesional (SDP), Psíquico o del Quemado (SQ), fue descrito por primera vez en 1961 en la publicación "A burnout case" por Graham Greens (Turnes, 2002). En el año 1974, el psiquiatra Herbert Freudenberger lo introduce bajo el concepto de "la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, que surge especialmente en aquellos que se dedican a profesiones de servicio como consecuencia del contacto diario con su trabajo" (Ortega & López, 2004).

El Síndrome Burnout se evoca como probable responsable de la desmotivación que sufren los profesionales sanitarios actualmente. Esto sugiere la posibilidad de que este síndrome esté implicado en las elevadas tasas de ausentismo laboral que presentan estos profesionales (Atance, 1997).

Se trata de un concepto multidimensional, acompañado de síntomas físicos, cuyos componentes fueron identificados por Maslach y Jackson como: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal.

Desde una perspectiva psicosocial el SB es un síndrome cuyos síntomas son: bajos niveles de realización personal y altos niveles de agotamiento emocional y de despersonalización.

La falta de realización personal en el trabajo se define como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente; esa evaluación negativa afecta de forma especial a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las

que atiende. De este modo, los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales (Gil Monte, 2003).

Por agotamiento emocional se entiende la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía, una sensación de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (Gil Monte & Peiró, 1999).

La despersonalización puede ser definida como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo; así, son trabajadores deshumanizados debido al endurecimiento afectivo.

Aunque no todos los profesionales de salud lleguen a padecer de este síndrome si presentan en algún momento de su labor las características del mismo, es por eso que se hace importante buscar la prevención del cansancio del personal de la salud para controlar o disminuir este factor que contribuye en la aparición de eventos adversos.

El Síndrome de Agotamiento Profesional es considerado como un factor que influye de sobre manera en la disminución de la calidad de la atención a los pacientes y la falta de compromiso con la práctica de los profesionales de la salud (Myers, 1999).

Este síndrome se caracteriza por tener tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y pérdida del logro profesional (Farbe, 1983).

Esto resulta de la interacción entre factores personales comunes de muchos profesionales y específicos de la organización hospitalaria de la institución en donde trabajan.

Se encuentra entonces que el cansancio como causal de apariciones de eventos adversos tiene su génesis en la implementación de acciones inseguras en el personal de salud, entre estas encontramos:

- Personal de salud con sobrecarga laboral (desproporción de pacientes en relación al personal de salud).
- Personal con turnos de más de 12 horas.
- Personal que labora en más de una institución y que supera el límite recomendado de horas laboradas.
- Personal no motivado por la institución en su parte laboral y personal.
- No implementación de jornadas de descanso y esparcimiento.
- Personal sin periodo de vacaciones durante años de servicio.
- Personal con turnos en diferentes áreas de servicio completando jornadas de más de 12 horas.

Lo anterior no quiere decir que estas sean las únicas acciones inseguras que predispongan la aparición del cansancio del personal de salud, pero se convierten en una guía para encontrar las posibles fallas que pueden cometer las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

En el caso de la IPS Hospital ESE El Tambo, encontramos que no se ha realizado un diagnóstico que muestre la situación actual del personal de salud referente al cansancio, lo cual limita la implementación de acciones preventivas sobre dicha problemática, exponiendo de esta manera al personal a incurrir en fallas en la atención que generen eventos adversos, al mismo tiempo que se pierde la interacción entre el personal de salud y las personas que requieren de los cuidados.

Objetivo General

Implementar las acciones de la primera fase del paquete instruccional “*PREVENIR EL CANSANCIO EN EL PERSONAL DE SALUD*” relacionadas con la prevención del cansancio del personal de salud como causa de posibles eventos adversos en el personal de salud que labora en el Hospital de la ESE El Tambo en el periodo diciembre de 2021 – febrero 2022.

Objetivos Específicos

- Identificar y aplicar una herramienta que permita conocer el diagnóstico situacional referente al cansancio en el personal de salud que labora en el Hospital de la ESE El Tambo en el periodo diciembre de 2021 – febrero 2022.
- Elaborar el diagnóstico situacional referente al cansancio en el personal de salud que labora en el Hospital de la ESE El Tambo en el periodo diciembre de 2021 – febrero 2022.
- Proyectar una propuesta de plan de acción para disminuir el cansancio en el personal de salud que labora en el Hospital de la ESE El Tambo de acuerdo a los hallazgos del diagnóstico situacional en el periodo diciembre de 2021 – febrero 2022.

Matriz de marco lógico

	Resumen narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables	Medios de Verificación	Supuestos
Objetivo General	Implementar las acciones de la primera fase del paquete instruccional "PREVENIR EL CANSANCIO EN EL PERSONAL DE SALUD" relacionadas con la prevención del cansancio del personal de salud, como causa de posibles eventos adversos en el personal de salud que labora en el Hospital de la ESE El Tambo en el periodo diciembre de 2021 – febrero 2022.	<p>Porcentaje de acciones de la primera fase del paquete instruccional "PREVENIR EL CANSANCIO EN EL PERSONAL DE SALUD" que fueron implementadas en el hospital de la ESE El Tambo.</p> <p>(Total acciones de la primera fase del paquete instruccional "PREVENIR EL CANSANCIO EN EL PERSONAL DE SALUD" que fueron implementadas en el Hospital de la ESE El Tambo / Total de acciones de la primera fase del</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tabulaciones de la aplicación de la herramienta empleada para el diagnóstico. • Diagnostico situacional elaborado a partir de la aplicación de la herramienta propuesta. • Proyección del plan de acción para disminuir el cansancio en el personal de salud elaborado con base en el diagnostico situacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poca participación del personal en el diligenciamiento de la herramienta propuesta. • Poca veracidad en las respuestas de los trabajadores frente a las preguntas de la herramienta aplicada. • Tiempo limitado para la ejecución de las acciones contenidas en la primera fase del paquete instruccional. • Recursos limitados para la aplicación de la herramienta y la elaboración

		paquete instruccional “PREVENIR EL CANSANCIO EN EL PERSONAL DE SALUD” proyectados para el Hospital ESE El Tambo)		del plan de acción.
Objetivos específicos	Identificar y aplicar una herramienta que permita conocer el diagnóstico situacional referente al cansancio en el personal de salud que labora en el Hospital de la ESE El Tambo en el periodo diciembre de 2021 – febrero 2022.	Aplicación de una herramienta que permita conocer el diagnóstico situacional referente al cansancio en el personal de salud que labora en el Hospital de la ESE El Tambo.	<ul style="list-style-type: none"> • Herramienta identificada y avalada por el talento humano del Hospital ESE El Tambo. • Formatos de la herramienta previamente identificada y avalada por el talento humano del Hospital ESE El Tambo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poca receptividad del equipo de talento humano frente a la escala.

	<p>Elaborar el diagnostico situacional referente al cansancio en el personal de salud que labora en el Hospital de la ESE El Tambo en el periodo diciembre de 2021 – febrero 2022.</p>	<p>Diagnostico situacional referente al cansancio elaborado en el personal de salud que labora en el Hospital de la ESE El Tambo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formatos de la herramienta diligenciados correctamente. • Documento en Excel del consolidado de formatos de la herramienta. 	
	<p>Proyectar una propuesta de plan de acción para disminuir el cansancio en el personal de salud que labora en el Hospital de la ESE El Tambo de acuerdo a los hallazgos del diagnóstico situacional en el periodo diciembre de 2021 – febrero 2022.</p>	<p>Propuesta de plan de acción para disminuir el cansancio en el personal de salud que labora en el Hospital de la ESE El Tambo proyectado de acuerdo a los hallazgos del diagnóstico situacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documento que contiene la propuesta del plan de acción para disminuir el cansancio en el personal de salud que labora en el Hospital de la ESE El Tambo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo limitado para la ejecución de las acciones contenidas en la primera fase del paquete instruccional. • Recursos limitados para la aplicación de la herramienta y la elaboración de la propuesta del plan de acción.

	Primer objetivo específico	Segundo objetivo específico	Tercer objetivo específico
Resultados	Escala identificada y avalada por talento humano.	Consolidado de los resultados y diagnóstico situacional de acuerdo a resultados encontrados en la aplicación de la escala.	Propuesta de plan de acción debidamente estructurado para la prevención del cansancio en el personal de salud del Hospital ESE El Tambo.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y avalar la escala por talento humano del hospital • Identificar la población a la que se va a aplicar la escala y el mecanismo de aplicación de la escala. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tabular la información encontrada en la aplicación de la escala. • Generar los resultados según las categorías que evalúa la escala. • Consolidar la información según categorías. • Realizar presentación de resultados para solicitar aval de seguridad y salud en el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectar el plan de acción para disminuir el cansancio en el personal de salud. • Entregar el plan de acción a seguridad y salud en el trabajo.

Abordaje metodológico

La metodología para llevar a cabo este proyecto será el ciclo PHVA, dicho ciclo implica la aplicación de cuatro pasos: planear, hacer, verificar y actuar. Este nos permite elaborar de una manera mucho más detallada y acertada el proceso de qué, por qué,

quién, cuándo, dónde y cómo se realizará el proyecto, así mismo de cuánto se va a gastar en la aplicación de este.

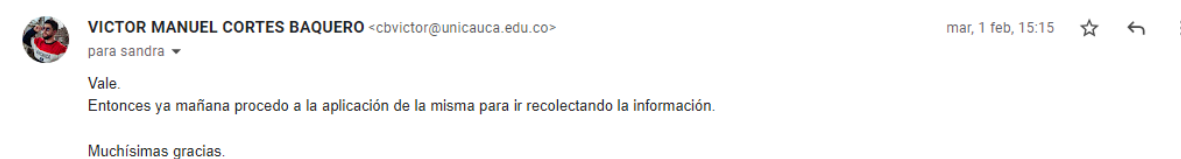
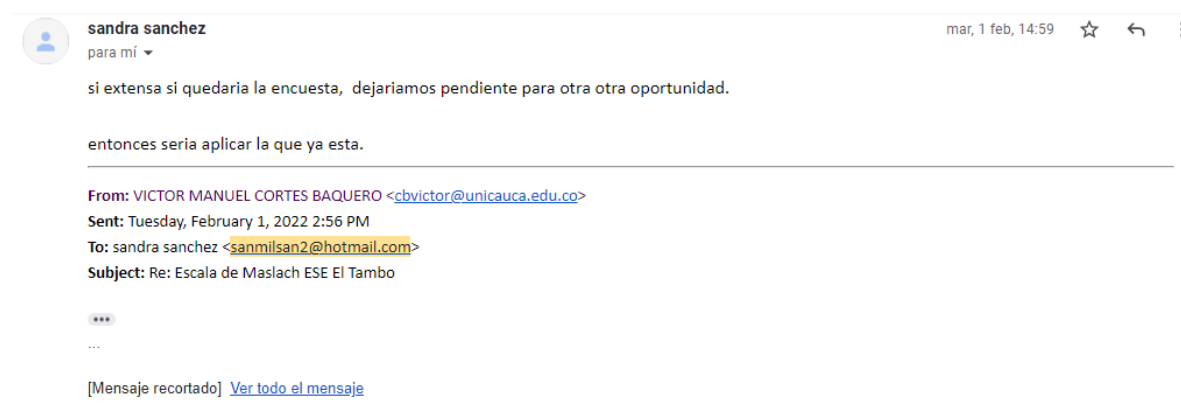
De este modo se proyecta la implementación del paquete instruccional “Prevenir el cansancio en el personal de salud” en el Hospital ESE El Tambo, mediante la aplicación de dicho abordaje metodológico en busca de generar respuestas frente a las necesidades del personal de salud frente a esta problemática en salud.

El paquete instruccional a implementar usa el modelo pedagógico “Aprendizaje Basado en Problemas”, ABP. Este modelo está centrado en el aprendizaje que busca incluir a la reflexión distintos aportes para que se mire la realidad desde una dimensión más compleja e integral. Pretende llevar los temas de análisis a la formulación de grandes preguntas-problemas que enriquecen la discusión en función de resolver un problema. El problema es el punto de partida del estudio, pero no con el objetivo de dar una respuesta y cerrar la discusión, sino de buscar nuevos problemas para que se eternicen las preguntas y así se incentive el permanente aprendizaje que promueve un conocimiento dinámico acorde a la cambiante realidad dentro de las instituciones.

Resultados del ejercicio

Como primer resultado del ejercicio se identifiqué la escala de MASLACH (ver anexo) como herramienta para la recolección de la información necesaria para realizar el diagnóstico de síndrome Burnout en el personal de salud del Hospital ESE El Tambo, dicha herramienta fue elegida siguiendo las recomendaciones dictadas por la OMS y las instrucciones contenidas en el paquete instruccional “Prevenir el cansancio en el personal de salud” en el Hospital ESE El Tambo. Posteriormente se adaptó la escala al

perfil de los trabajadores de la institución con la colaboración del personal encargado del área de Talento Humano y del mismo modo se realizó la validación de la escala para su aplicación al personal, adicionalmente se escogió la modalidad presencial para la aplicación de la escala, esto para garantizar la recolección oportuna y eficaz de todas las escalas que debían ser aplicadas. La validación de la escala se dio vía correo electrónico como se muestra en la siguiente imagen:

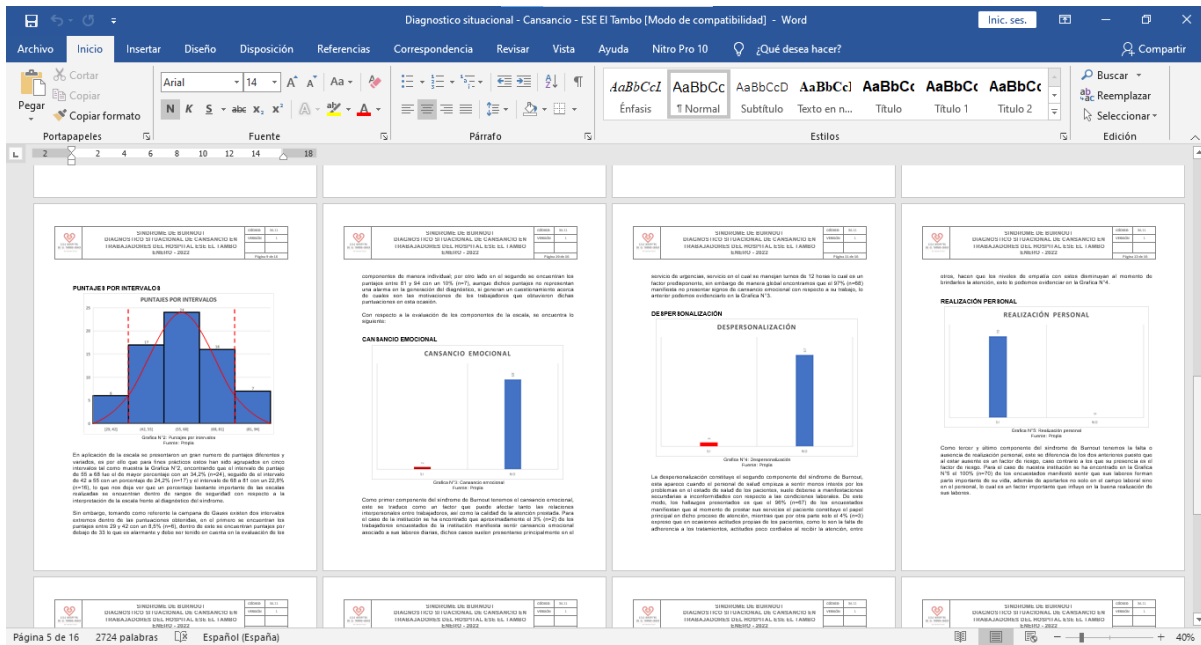


Grafica N°1

Como segundo resultado, fue aplicada la escala a un total de 70 trabajadores de la institución; el diligenciamiento de la escala se dio de manera individual y asesorada por parte del encuestador quien estaba presto a la resolución de dudas que pudiesen surgir en el proceso, para esto se tuvo en cuenta por lo menos a un trabajador por área de servicio. Posterior a la recolección de todas las escalas aplicadas, se dio paso a la tabulación del consolidado en una matriz creada en Excel, la cual fue usada como herramienta para la generación de resultados pertinentes para la estructuración del diagnóstico, con la generación de los resultados se consolidó la información encontrada

por categorías; dichas categorías nos brindan una visión más amplia del panorama acerca del cansancio en el personal de salud, entre estas encontramos la distribución de los puntajes encontrados por rangos, el total de casos positivos según el componente del síndrome estudiado y el total de trabajadores que presentan el síndrome de Burnout propiamente. A continuación, encontraremos un pantallazo de la base de datos creada a partir de la tabulación del consolidado:

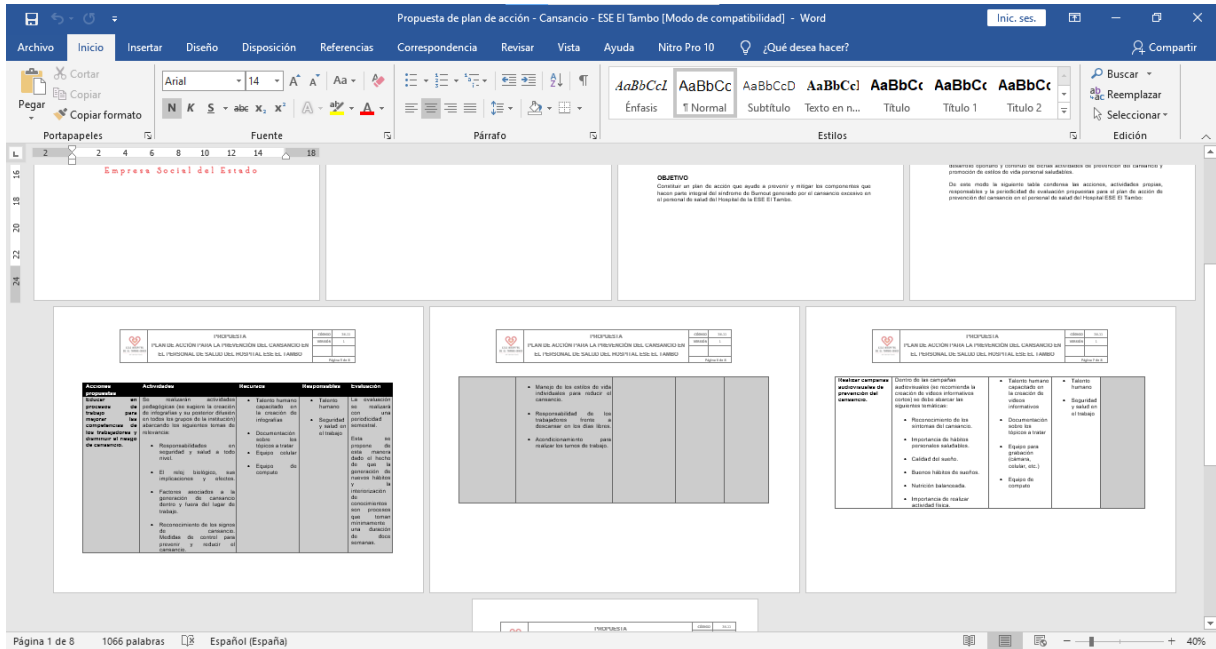
NUMERO	CARGO	SERVICIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	CARRERA	DESPERSONALIZACION	MONEDAS PERSONA	TOTAL	COMPACTUACION	EFERSONALIZACION	REALIZACION	SIBER										
1	Area de Admisión	Admisión	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	
2	Coordinación Facturación	Facturación	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
3	Asesoría de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
4	Asesoría de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
5	Asesoría de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
6	Asesoría de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
7	Asesoría de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
8	Asesoría de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
9	Asesoría de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
10	Asesoría de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
11	Asesoría de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
12	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
13	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
14	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
15	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
16	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
17	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
18	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
19	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
20	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
21	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
22	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
23	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
24	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
25	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
26	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
27	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
28	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
29	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
30	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
31	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
32	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
33	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
34	Coordinación de Admisión	Admisión	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28														



Gráfica N°3

Como tercer resultado se elaboró la propuesta de plan de acción para la prevención del cansancio y la promoción de estilos de vida personal saludables, dicha propuesta toma como referencia los resultados encontrados en el diagnóstico realizado previamente y el perfil de los trabajadores de la institución. El contenido de la propuesta se centra en la elaboración y distribución de audiovisuales por medio de los canales de comunicación de la institución (grupos de WhatsApp y correo electrónico); dichos recursos funcionarían como herramientas educativas en tópicos que fomenten el bienestar de los trabajadores dentro y fuera de su entorno laboral, así mismo se plantea que la generación y distribución de dichos recursos serán incorporados en los procesos contractuales del personal de talento humano y seguridad y salud en el trabajo.

Dicha propuesta fue enmarcada en una tabla que contiene las acciones, sus respectivas actividades, responsables y la periodicidad de evaluación de cada acción tal como lo podemos apreciar en la siguiente imagen:



Grafica N°4

Finalmente, se realiza la revisión de los documentos correspondientes al diagnóstico de cansancio en el Hospital ESE El Tambo y la propuesta de plan de acción para prevenir el cansancio en el personal de salud por parte de la oficina de talento humano, seguridad y salud en el trabajo con apoyo de la oficina de calidad de la institución, quienes dan el visto bueno a lo entregado calificándolo como satisfactorio vía correo electrónico como podemos observar en la siguiente imagen:



Grafica N°5

Conclusiones

- El síndrome de Burnout es un trastorno muy común en los trabajadores de salud, sin embargo, la prevención del mismo puede llevarse a cabo con la toma de medidas sencillas que beneficien a los trabajadores sin necesidad de afectar la producción de las instituciones de salud.
- La flexibilidad en los horarios de los trabajadores del área de la salud es una de las medidas que colaboran de manera más positiva en la prevención del síndrome de Burnout, esto dado el hecho de que le permite al personal cumplir con sus responsabilidades laborales y personales.
- La identificación oportuna de alguno de los componentes del síndrome crea una ventana de oportunidad para la intervención de estos y la prevención de la aparición de sus complementarios.

Recomendaciones

- El departamento de talento humano y de contratación deben implementar en su proceso de contratación estrategias que ayuden en la identificación de personal con múltiples puestos de trabajo y revisar jornadas laborales de estos para prevenir las jornadas continuas.
- Los programas de recurso humano deben propiciar espacios y tiempos de descanso en el personal, implementar las pausas activas y motivar la participación del personal en las mismas.
- Implementar jornadas de esparcimiento, incentivos en el lugar de trabajo, y alternar actividad lúdica con el trabajo o tiempos de descanso intermedios.

Anexos

Escala de MASLACH



ESCALA DE MASLACH



HOSPITAL ESE EL TAMBO

Afirmaciones	Nunca.	Pocas veces al año o menos.	Una vez al mes o menos.	Unas pocas veces al mes o menos.	Una vez a la semana.	Pocas veces a la semana.	Todos los días.
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes / clientes.							
5. Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.							
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes / clientes.							
8. Me siento "quemado" por mi trabajo.							
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión / tarea.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes / clientes.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes / clientes.							
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes / clientes.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión / tarea.							
20. Me siento acabado.							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22. Siento que los pacientes / clientes me culpan por alguno de sus problemas.							
Total							
Cargo							
Servicio							

Presupuesto

Presupuesto de la Primera fase			
Descripción	Unidades	Precio Unitario	Total
Impresión láser b/n, carta de la escala	70	200	14.000
Lapicero tinta negra	2	800	1.600
Hora laboral ordinaria de talento humano	120	4.166,67	500.000

Subtotal	515.600
Descuento	14.000

Total	501.600
--------------	---------

Bibliografía

Turnes, A. (2002, septiembre). La salud mental, el médico y los profesionales de la salud. El Diario Médico, Salud Hoy.

Ortega, C., & Lopez, F. (2004). El Burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. Int J Clin Health Psicol.

Atance, J. C. (1997, junio). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. Rev. Esp. Salud Publica, 3(71).

Gil Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. Revista Electrónica InterAção Psy.

Gil Monte, P., & Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse en el trabajo. Anales de Psicología, 15(2).

Myers, G. D. (1999). Psicología. Editorial Médica Panamericana, S.A., 5, 515–548.

Farbe, B. (1983). Stress and Burnout in the Human Service professions. Pergamon Press.

Ley 269 de 1996 -

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=27940

SEGURIDAD DEL PACIENTE Y LA ATENCIÓN SEGURA - GUÍA TÉCNICA
“BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN EN SALUD” -

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-buenas-practicas-seguridad-paciente.pdf>

PREVENIR EL CANSANCIO EN EL PERSONAL DE SALUD. - GUÍA TÉCNICA
“BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN EN SALUD” -

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Prevenir-el-cansancio-personal-salud.pdf>

FORMULA PARA CÁLCULO DE LA MUESTRA POBLACIONES FINITAS - Dr.

Mario Herrera Castellanos - Docente Postgrado de Pediatría - Hospital Roosevelt

<https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>