



INSTITUTO ARGENTINO DE
DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO S.A.

RECURSOS HUMANOS

MANEJO DE CONFLICTO EN
ORGANIZACIONES DE SALUD





MISIÓN

Orientar todo nuestro quehacer a los intereses de los pacientes y sus familias otorgando una atención de excelencia basada en la eficiencia operativa, la calidad, seguridad, calidez y ética profesional.

Cuidar y fomentar vínculos de confianza con todos los grupos de interés; accionistas, profesionales del cuidado de la salud, empleados, financiadores, proveedores y el estado. Promover el cuidado de medio ambiente comprometiendo a los líderes de la organización.

VALORES

:: EMPATÍA Y GENEROSIDAD

Pensar, comprender y ofrecer un trato amable y cordial, colaborando y participando en el bienestar de todos.

:: TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN

Pensar, comprender y ofrecer un trato amable y cordial, colaborando y participando en el bienestar de todos.

:: HONESTIDAD Y HUMILDAD

Reconocer y respetar de manera responsable nuestros derechos y deberes.

:: APRENDIZAJE Y EXCELENCIA

Mediante la formación y capacitación, aplicar la innovación para la mejora continua.

:: RESPETO Y CONFIANZA

Trabajar en un clima de armonía destacando el valor de la palabra y el compromiso.

HONESTIDAD
GENEROSIDAD
CONFIANZA
CALIDAD
COMPROMISO



EQUIPO
EFICIENCIA
PROFESIONAL
ARMONÍA
SALUD
CUIDADO
CALIDEZ



ÉTICA
RESPECTO



¿CONFLICTO?



Alguna vez:

- *Salieron de un lugar dando un portazo?*
 - *Pensaron en cambiar de trabajo?*
- *Se sintieron ofendidos por un comentario de otro?*
 - *Discutieron con su hijo, padre, jefe....?*
 - *Les solicitaron algo insólito?*



ELEMENTOS DEL CONFLICTO

- *Querer ser escuchados al mismo tiempo*
 - *Querer tener razón*
 - *Juicios contra el otro*
- *Aferrarse a la estrategia preferida*



QUE SUCEDE?

Baja la productividad: Los desacuerdos y los enfrentamientos roban energía a una relación productiva sabia

Aumenta los sentimientos negativos: Los enfrentamiento crean sentimientos “magullados” y una relación desgarrada. Perdida de personas valiosas...

Disminuye la Comunicación: El conflicto no gestionado genera miedo y resentimiento, lo que hace que sea mas improbable que las personas expresen sus opiniones, puntos de vista o ideas.

Disminuye la Cooperación: Las unidades organizativas como equipos o grupos de trabajo, pueden dividirse y ejercer presión sobre su propio punto de vista



CÓMO LO ABORDAMOS?

Amigos o enemigos?
Contrincantes o compañeros?
Yo gano Tu Ganas
Actitud

Indicios del conflicto:

- Incomodidad
- Incidentes
- Malentendidos
- Tensión
- Crisis

Escuchar
Empatía
Respeto (no descalificar)
Equilibrio

Cómo?

- Indaga porque necesita lo que quiere?
- Averigua donde encajan las diferencias?
- Crea nuevas opciones para que todos consigan algo?
- Construye un camino común

ANTÍDOTOS AL CONFLICTO

“GENERADORES DE CONFLICTO”

- ⚡ Tonto! (y otros insultos)
- ⚡ Yo tengo razón, tú (o ellos) están equivocados.
- ⚡ No lo haré.....
- ⚡ Ellos siempre
- ⚡ Yo (ellos) deberían / tendrían /deben....
- ⚡ Es imposible

“PREGUNTAS QUE LO REFORMAN”

- ⚡ Que necesitas?
¿Como lo podemos remediar?
- ⚡ ¿En que difiere tu punto de vista respecto al de ellos?
- ⚡ ¿Qué podría hacerte cambiar de opinión?
- ⚡ ¿Ha habido alguna circunstancia en que no han actuado así?
- ⚡ ¿Elegirías tú (o ellos) esa opción?
- ⚡ Pero si fuera posible ¿Qué necesitaría ?

A background image showing three medical professionals. On the left, a man with a beard in blue scrubs. In the center, a man in a white lab coat with a stethoscope, holding a blue clipboard. On the right, a woman in a grey top. The image is dimmed and has a dark blue overlay.

EL LIDERAZGO

El COMPORTAMIENTO del Líder
es modelo para la organización





CÓMO “ENRIQUEZCO” A LAS PERSONAS?

- Les doy Información?
- Capacito / Entreno?
- Acompaño?
- Aliento?
- Ofrezco oportunidades?
- Mido por Objetivos reales?

El COMPORTAMIENTO del Líder
es modelo para la organización

RECURSOS PARA EL LIDERAZGO

“VALORES”

- :: DESAFÍO
- :: ACTITUD
- :: ENFOQUE AL PACIENTE
- :: IR Y VER
- :: TRABAJO EN EQUIPO
- :: RESPETO
- :: COMPROMISO



*Estamos en una de las peores recesiones de la historia.
¿Cómo pueden los líderes empresariales ayudar a sus
organizaciones no solo a sobrevivir sino a prosperar
en la recesión económica mundial?*



Los Mejores Lugares para Trabajar™ en América Latina 2021



+2 millones

de empleados encuestados

+1000

organizaciones participantes

20

países

125 organizaciones reconocidas en 3 categorías:

- 50 pequeñas y medianas empresas (de 10 a 500 colaboradores)
- 50 grandes empresas (+500 colaboradores)
- 25 multinacionales

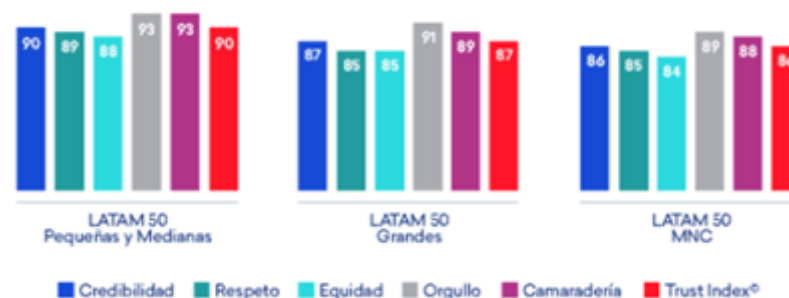


Comunicación e inclusión: clave en el liderazgo*

- Los líderes fomentan y responden genuinamente a nuestras sugerencias e ideas.
- Los líderes involucran a las personas en las decisiones que afectan su trabajo o entorno laboral.
- Puedo hacer cualquier pregunta razonable a los líderes y recibir una respuesta directa.

(*): Un 11% más de empleados en Los Mejores Lugares para Trabajar en América Latina perciben estos comportamientos, en comparación con las organizaciones del mercado.

Resultados por categoría



Fuente: Encuesta Trust Index®

5 GRUPOS CLAVE DE EMPLEADOS



5 EXPERIENCIAS CRÍTICAS

Integrado como miembro
Innovación por parte de todos
Los líderes cumplen sus promesas
Los ascensos son justos
Sentirse bienvenido



**Prosperar
durante la
recesión**



Las personas que han estado en primera línea y en ERTE muestran niveles más elevados de fuerte descontento e indignación pesimista.



COMPROMISO
OPTIMISTA



COMPROMISO
PREOCUPADO



FUERTE
DESCONTENTO



INDIGNACIÓN
PESIMISTA

	COMPROMISO OPTIMISTA	COMPROMISO PREOCUPADO	FUERTE DESCONTENTO	INDIGNACIÓN PESIMISTA	
SECTOR ESENCIAL TELETRABAJANDO	15%	27%	32%	26%	= 100%
"PRIMERA LINEA" SECTOR ESENCIAL NO TELETRABAJANDO	9%	21%	35%	35%	= 100%
SECTOR NO ESENCIAL	18%	32%	32%	18%	= 100%
PERSONAS AFECTADAS POR ERTE	9%	29%	24%	38%	= 100%



Elevado desgaste de los mandos intermedios y situación negativa en personal base.



COMPROMISO
OPTIMISTA



COMPROMISO
PREOCUPADO



FUERTE
DESCONTENTO



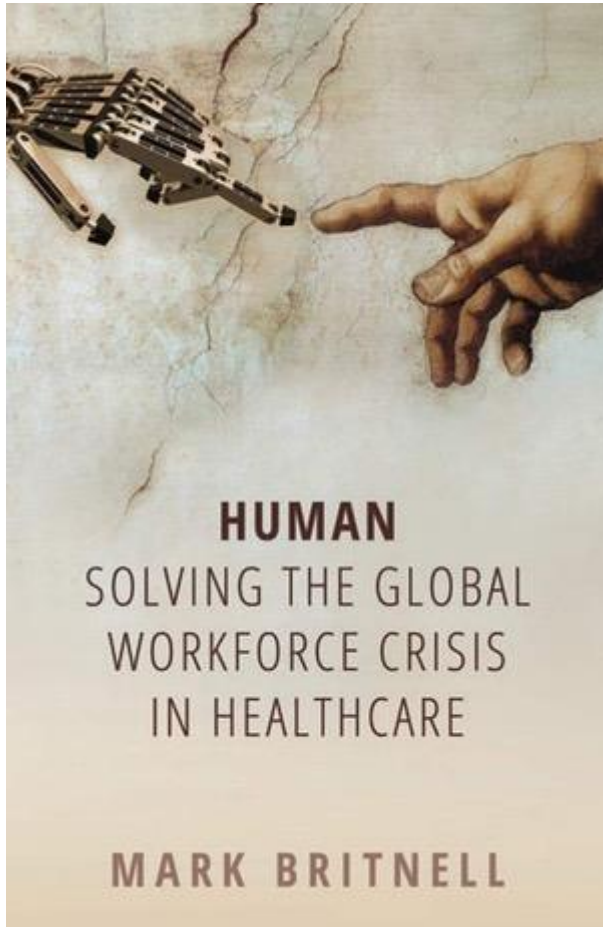
INDIGNACIÓN
PESIMISTA

	COMPROMISO OPTIMISTA	COMPROMISO PREOCUPADO	FUERTE DESCONTENTO	INDIGNACIÓN PESIMISTA	
COMITÉ DE DIRECCIÓN	33%	44%	16%	7%	= 100%
MANDOS INTERMEDIOS	15%	34%	31%	20%	= 100%
TÉCNICOS SUPERIORES O MEDIOS	17%	27%	31%	25%	= 100%

Nursing in 2021: Retaining the healthcare workforce when we need it most

May 11, 2021 | Article

T wenty-two percent^{[\[1\]](#)}: That's how many nurses indicated in a recent McKinsey survey that they may leave their current position providing direct patient care within the next year. At a time when nurses are most needed, a



No podría estar mas de acuerdo. Durante la última década, trabajando en 77 países, he llegado a la lamentable conclusión de que ningún país realiza una planificación correcta de la fuerza laboral de manera sistemática. Sin embargo, nos dirigimos a toda velocidad hacia una crisis mundial. La Organización Mundial de la Salud estima que, a nivel mundial, tendremos menos de 18 millones de trabajadores de la salud para 2030, aproximadamente una quinta parte de la capacidad total de atención.

Se pronostica que el país más rico del planeta, Estados Unidos, tendrá 105.000 médicos cortos para 2030 y necesitará 1 millón de enfermeras adicionales para mediados de la próxima década. India está lanzando actualmente el mayor movimiento hacia la atención médica universal en la historia de la humanidad, pero le faltan aproximadamente 3,9 millones de trabajadores de la salud. Cuando China anunció la relajación de su política de un solo hijo para combatir una sociedad que envejecía rápidamente, no comprendió del todo que se necesitarían 180.000 obstetras adicionales. En Japón, el número de enfermeras se triplicó de 550.000 a 1,7 millones en 2013, sin embargo, increíblemente, ahora está buscando agregar 250.000 enfermeras adicionales durante la próxima década. Alemania espera necesitar 300.000 enfermeras más para 2030.

QUÉ PODEMOS HACER?

- Aumentar la eficiencia con la introducción de nuevas tecnologías
- Invertir en la construcción de habilidades con formación, educación y desarrollo
- Reducción del ausentismo a través de la mejora de la salud de los trabajadores
- Aumento de la eficacia a través de nuevos modelos de atención y desarrollo.



USO DE LA TECNOLOGÍA

- Telemedicina
- Recetas Electrónicas
- Datos en línea del paciente
- Flujos de trabajos clínicos
- Colaboración y conectividad en relación financiador- prestador
- Análisis de datos (identificación de personas de alto riesgo)
- Automatización

NUEVAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

- Mix alta demanda y necesidad de aprender sobre la patología
- Profesionales altamente especializados y flexibles
- Necesidad de capacitarse en grupo

CUIDADO INTEGRAL DE LOS TRABAJADORES

- Dilemas éticos
- Bournout
- Desarrollo de métricas para conocer las necesidades y acompañar (índice de Maslach)

DOUBLE ISSUE

JULY 18 / JULY 25, 2021



TIME

**'IT'S O.K.
TO NOT
BE O.K.'**

NAOMI OSAKA

ON HER FIRST OLYMPICS,
PRIORITIZING MENTAL
HEALTH AND WHY SPORTS
NEEDS TO CHANGE—NOW

THE 40 MUST-WATCH
OLYMPIANS



time.com

MUCHAS GRACIAS



**INSTITUTO ARGENTINO DE
DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO S.A.**