

## “Programa de Bienestar del Residente en Salud”

### Objetivo General:

Realizar todas las acciones posibles para alcanzar la sensación de bienestar de todos los profesionales de la salud que se encuentren en el Sistema de Residencias del Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes de la Provincia de Mendoza, enmarcado por la Ley Provincial N° 7857, modificada por Leyes N° 9124 y Ley N° 9144 y Decretos Reglamentarios N° 340/09 y N° 1999/21.

### Objetivos específicos:

- Asesorar a los profesionales de la Salud aspirantes al Sistema de Residencias acerca de los requisitos y medios para la inscripción al Concurso de Residencias.
- Realizar una charla informativa anual dónde se transmita la oferta de especialidades de postgrado de residencias, de acuerdo a las necesidades epidemiológicas de la Provincia de Mendoza.
- Visitar en forma periódica todas las Sedes donde se desarrollen Residencias de Salud en la Provincia.
- Recabar por medio de entrevistas aspectos relacionados a la calidad de vida de los Residentes y Jefes de Residentes.
- Supervisar el cumplimiento de la Ley Provincial N° 7857, modificada por Leyes Nros. 9124 y 9144 y Decretos Reglamentarios Nros. 340/09 y 1999/21.
- Implementar intervenciones y acciones modificatorias sobre el funcionamiento de las diferentes Sedes de Residencias persiguiendo el bienestar de los profesionales.
- Crear y poner en funcionamiento un canal de comunicación electrónico para que las diferentes Sedes notifiquen asertivamente situaciones excepcionales de los residentes, tales como posibles renunciaciones y licencias por enfermedad mayores a 30 días.
- Realizar intervenciones específicas que tiendan a mantener y aumentar el Capital Humano en formación en el Sistema de Residencias en Salud de la Provincia.

### Alcance:

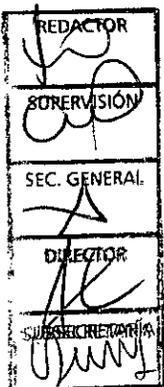
Profesionales de la salud de la Provincia de Mendoza que se encuentren realizando su formación de postgrado bajo el Sistema de Residencias de Salud, enmarcado por la Ley Provincial N° 7857 y sus modificatorias y Decreto Reglamentario Nros. 340/09 y 1999/21.

### Dependencia:

Sub Dirección de Gestión de Talento Humano, dependiente de la Dirección General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes de la Provincia de Mendoza.

### Metodología:

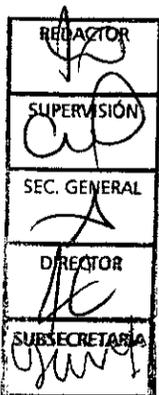
El asesoramiento a los profesionales de la salud aspirantes al Sistema de Residencias, acerca de los requisitos y medios para la inscripción al Concurso de Residencias, se realizará de una manera versátil y priorizando las necesidades del consultante, tales como posibilidad de contacto digital y/o personal. Salvo excepciones y con el espíritu de facilitar la difusión y accesibilidad a la información se buscarán medios masivos, pero particulares, para realizar esta acción. Ejemplo de los mismos son: infografías, documentos en pdf, etc. En el momento de



  
 Firm. ANA MARIA NADAL  
 MINISTRA DE SALUD,  
 DESARROLLO SOCIAL Y DEPORTES  
 GOBIERNO DE MENDOZA

realización se analizará el medio por el cual se ejecutará la transmisión de esta información, teniendo en cuenta la situación global de la provincia. Se realizará una comunicación a las Universidades Provinciales con egresados que pudieran aspirar al Sistema de Residencias.

- La charla informativa anual donde se transmita la oferta de especialidades de postgrado de residencias de acuerdo a las necesidades epidemiológicas de la Provincia de Mendoza, se realizará mediante la modalidad on-line y con características de grupal. En esta instancia también se aprovechará para reforzar la información del punto anterior. Se tendrá en cuenta la posibilidad de realizar encuentros reducidos o personales, siempre con la modalidad "a distancia", para inquietudes particulares de aquellos profesionales que lo requieran. Asimismo, en esta instancia se realizará la comunicación de la existencia de éste Grupo de Bienestar del Residente en Salud.
- Con respecto y específicamente a la sensación de bienestar de los Residentes y Jefes de Residentes de Salud, una vez ingresados al sistema de formación, se trabajará con el modelo de "procesos de mejora continua". Dicho proceso, ampliamente difundido y probado con éxito en sistemas de gestión de la calidad, es altamente aplicable a la gestión del talento humano, facilitando la intervención oportuna de acuerdo a necesidades detectadas. En los procesos de mejora continua se destacan primariamente cuatro (04) acciones sucesivas que conforman un sistema circular que, previo a un oportuno diagnóstico de situación, tiende a alcanzar la meta de la calidad total; dichos procesos son: planificación de acciones, realización de intervenciones, verificación/medición de estado y modificación de los procesos; estas instancias son sucesivas y de repetición constante.
- Dentro del marco de funcionamiento antes mencionado, se realizará en forma periódica una visita a todas las Sedes donde se desarrollen Residencias de Salud en la Provincia. En dichas visitas se ejecutarán entrevistas personales y confidenciales a Residentes, Jefes de Residentes, Jefes de Servicios y a todo aquel personal que se considere oportuno; un relevo de la situación vivencial, académica, asistencial y en especial acerca de la calidad de vida en la que se encuentren inmersos los profesionales, de acuerdo a las diferentes especialidades, con la intención de objetivar un diagnóstico de situación. Se realizará un registro pormenorizado de todo lo referido durante las entrevistas; a dicho registro sólo tendrán acceso las autoridades ministeriales y el personal del Grupo de Bienestar del Residente en Salud.  
Por otro lado, y no de menor importancia, se hará especial hincapié en aspectos relacionados al cumplimiento de la Ley Provincial N° 7857 y Decretos Reglamentarios N° 340/09 y N° 1999/21, principalmente el Capítulo IX y XI de dicha Ley: "Funciones, Deberes y Obligaciones" y "De los Derechos del Residente" respectivamente.
- Realizada la instancia de Diagnóstico de situación se procederá al análisis de la información recabada con el fin de elaborar un plan de acción e intervención puntual, específica y adecuada para cada problemática, si es que fuere necesario. Este plan de acción, previo puesta a consideración y aprobación por la Dirección General de Recursos Humanos y la Subdirección de Gestión de RRHH, se ejecutará con recurso propio, y de ser necesario por excepción y con previa tramitación pertinente, con personal de la Sedes. Una de las herramientas que no puede faltar en el diagnóstico de situación es la aplicación del cuestionario de burnt-out profesional.
- Realizada esta última etapa mencionada, se dará un tiempo para la implementación de las medidas y sedimentación de las acciones realizadas, para luego realizar una nueva visita a la Sedes con el objetivo de evaluar el impacto de las intervenciones realizadas de detectar nuevas



  
Firma ANA MARÍA NADAL  
MINISTRA DE SALUD,  
DESARROLLO SOCIAL Y DEPORTES  
GOBIERNO DE MENDOZA

áreas de conflicto o vicios en la implementación de las medidas propuestas, para así poder hacer las correcciones "on-time" que fueran pertinentes al plan de trabajo y dar inicio a nuevas acciones, para continuar con el recorrido del circuito de mejora continua.

- Se establecerá un canal para el feed-back fluido y bidireccional, que sirva como moderador y ordenador de las acciones, entre los responsables de las Sedes y el Programa de Bienestar del Residente en Salud.
- Asimismo, y en forma paralela al funcionamiento de este circuito de mejora continua del bienestar del residente, y sin ser excluyentes entre sí, se establecerá un procedimiento para la notificación obligatoria por parte de las Sedes para situaciones especiales, tales como renuncias de residentes, licencias por enfermedad superior a 30 días o toda otra situación urgente que podría afectar la calidad de vida del Residente y el funcionamiento del Servicio. Para tal fin se habilitará un medio electrónico específico.
- Tomado conocimiento de alguna de las situaciones mencionadas en el ítem precedente, se procederá a realizar intervenciones personalizadas sobre el profesional, con acciones tales como entrevistas directas e indirectas, visitas a Sedes, derivaciones y supervisiones de tratamientos de ser necesario, etc.

#### Indicadores de gestión:

Cantidad de charlas informativas virtuales para aspirantes al Sistema de Residencias: 2 anuales.

Tasa de asesoramientos realizados:  $(N^{\circ} \text{ de consultas atendidas} / N^{\circ} \text{ de consultas realizadas}) \times 100$

Nota: Información a transmitir: oferta de especialidad según perfil epidemiológico provincial, existencia y alcance de la Ley Provincial N° 7857 y Decreto Reglamentario N° 340/2009, existencia y funciones del Grupo de Bienestar del Residente en Salud.

Visitas a las Sedes donde se desarrollen Residencias de Salud en la Provincia: mínimo de 3 visitas anuales a cada Sedes, con realización y presentación de informes de la visita.

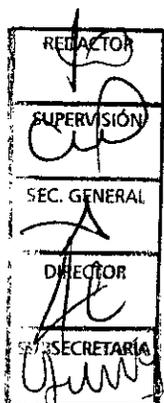
Tasa de entrevistas por especialidad y Sedes:  $(N^{\circ} \text{ de personas entrevistadas} / \text{ Residentes o Jefes de Residentes o Jefes de Servicio por especialidad y Sedes}) \times 100$

Tasa de escalas de burnt-out:  $(N^{\circ} \text{ de encuestas realizadas} / \text{ Residentes o Jefes de Residentes por Sedes y especialidad}) \times 100$

Asertividad del Grupo de Bienestar de Residentes:  $(\text{cantidad de intervenciones realizadas} / \text{cantidad de reclamos recibidos anuales}) \times 100$

Cantidad de licencias mayores a 30 días anuales de Residentes de Salud.

Cantidad de renuncias anuales de Residentes de Salud.



  
 Firm. ANA MARÍA NADAL  
 MINISTRA DE SALUD,  
 DESARROLLO SOCIAL y DEPORTES  
 GOBIERNO DE MENDOZA

**Recursos:**

- **Físicos:**
  - Oficina dentro de la esfera de la Subdirección de Gestión de Recursos Humanos del MSDSyD de la Provincia.
  - Computadora e impresora con programas básicos de ofimática.
  - Materiales de librería varios.
- **Humanos:**
  - 1 Licenciada en Psicología con orientación clínica y en abordaje de grupos con dedicación exclusiva.
  - 1 Licenciada en Psicología con orientación clínica y en abordaje de grupos con dedicación no exclusiva.
  - Personal administrativo con dedicación no exclusiva dependiente del Departamento de Residencias del MSDSyD de la Provincia.

REDACTOR
SUPERVISIÓN
SEC. GENERAL
DIRECTOR
SUBSECRETARÍA

  
FARM. ANA MARÍA NADAL  
MINISTRA DE SALUD,  
DESARROLLO SOCIAL Y DEPORTES  
GOBIERNO DE MENDOZA