



Empoderando al talento humano en salud para la autogestión de su bienestar y resiliencia

Tatiana Díaz, Marisol Torres, Miguel Pulido, Ana Ragonesi, Alejandro Díaz, Jafet Arrieta, Jorge Hermida¹.

Actividad Comunidades Saludables de USAID¹.

Contexto

- Durante la pandemia de COVID-19, el **agotamiento** del talento humano en salud aumentó globalmente.
- En Colombia, este problema se agravó por el fenómeno migratorio en el año 2021, lo que incrementó la demanda de servicios de salud, especialmente en cuidados ginecobstétricos.

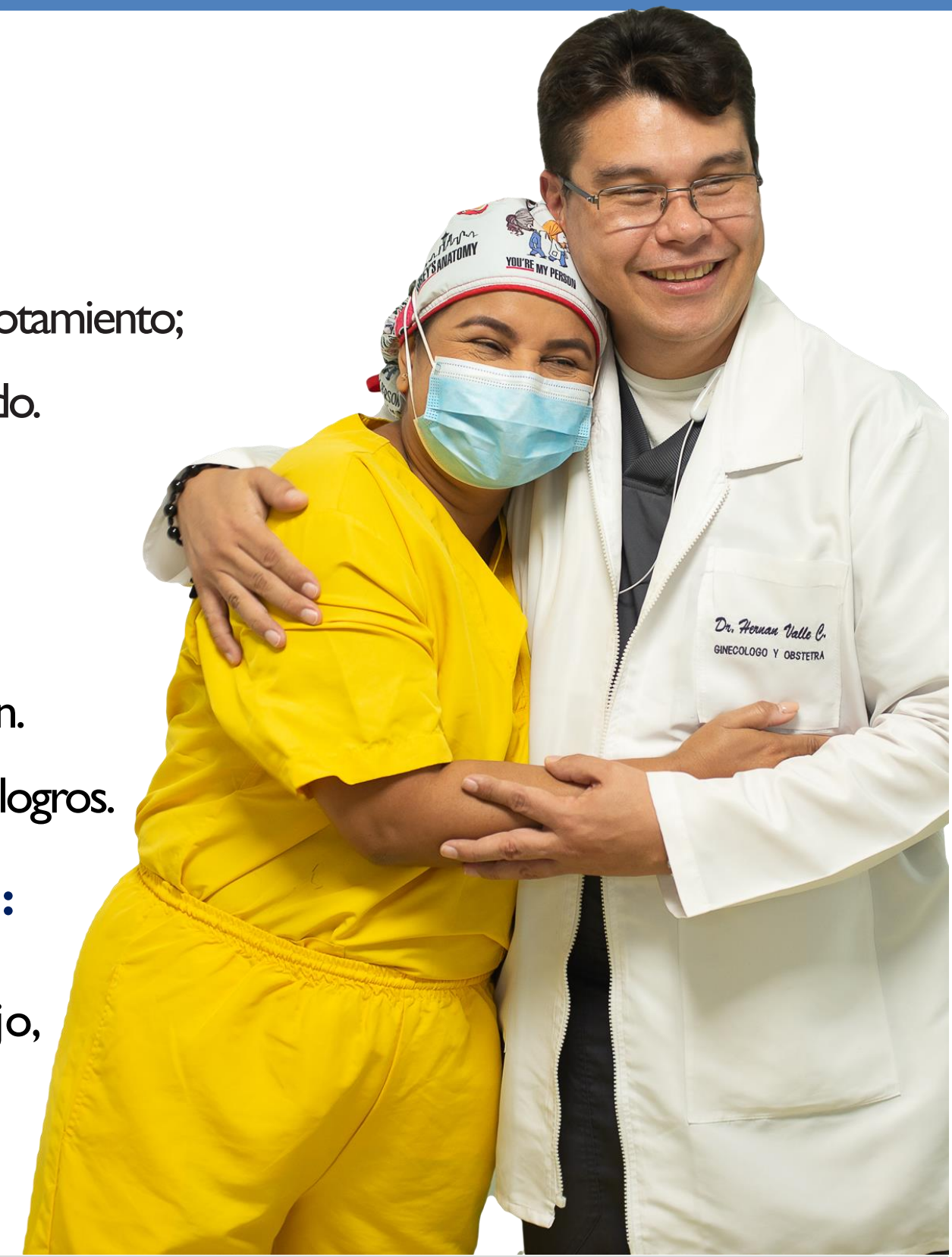
Frente a este panorama, la **Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)**, a través de su **Actividad Comunidades Saludables**, realizó, en 2021, un estudio mixto con 491 personas del talento humano en salud de IPS en Cundinamarca, La Guajira, Norte de Santander, Valle del Cauca y Bogotá, para **demarcar el estado de la fatiga laboral**.

Los resultados fueron:

- **99.8%** de las personas encuestadas reportaron agotamiento; de estos, **95.1%** nivel alto y **4.7%** nivel moderado.

Con respecto a las dimensiones del agotamiento:

- **96.9%** reportó agotamiento emocional.
- **69.9%** reportó sentimientos de despersonalización.
- **99.8%** reportó sensación de falta de efectividad o logros.
- **Las principales causas reportadas fueron:** sobrecarga del Sistema de Salud, condiciones laborales inadecuadas, largas jornadas de trabajo, falta de capacidad resolutoria, falta de seguridad física y psicológica.



Objetivos



- Contribuir a aumentar los niveles de bienestar y resiliencia del talento humano en salud de las áreas de ginecobstetricia de 24 **Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS)**.
- Brindar apoyo y asistencia técnica a las IPS para aplicar la ciencia de la mejora y promover el bienestar entre el talento humano en salud, a través del marco conceptual de **Alegría en el Trabajo**.
- Fortalecer las competencias del talento humano en salud para enfrentar el estrés y agotamiento, creando herramientas que mejoren la calidad de vida y la adaptación al estrés laboral.

Estrategia

- Se aplicó el marco **conceptual de Alegría en el Trabajo**, bajo la estrategia de la **“Colaborativa de Mejora en Bienestar y Resiliencia (B&R)”**.

Alegría en el Trabajo

1. ¿Qué le importa a usted en el trabajo?
2. Identificar barreras y desafíos en el contexto local de cada IPS para generar condiciones de bienestar en el trabajo.
3. Utilizar un abordaje sistémico: promover la alegría y resiliencia.
4. Utilizar la ciencia de la mejora, con pequeñas pruebas o ideas de cambio.



Disminución del estrés y agotamiento, y mejora en el bienestar y resiliencia.

Colaborativa de Mejora en B&R: esfuerzo colaborativo entre varios establecimientos que trabajan por una meta común, al aplicar métodos y herramientas de mejora continua y aprender unos de otros.

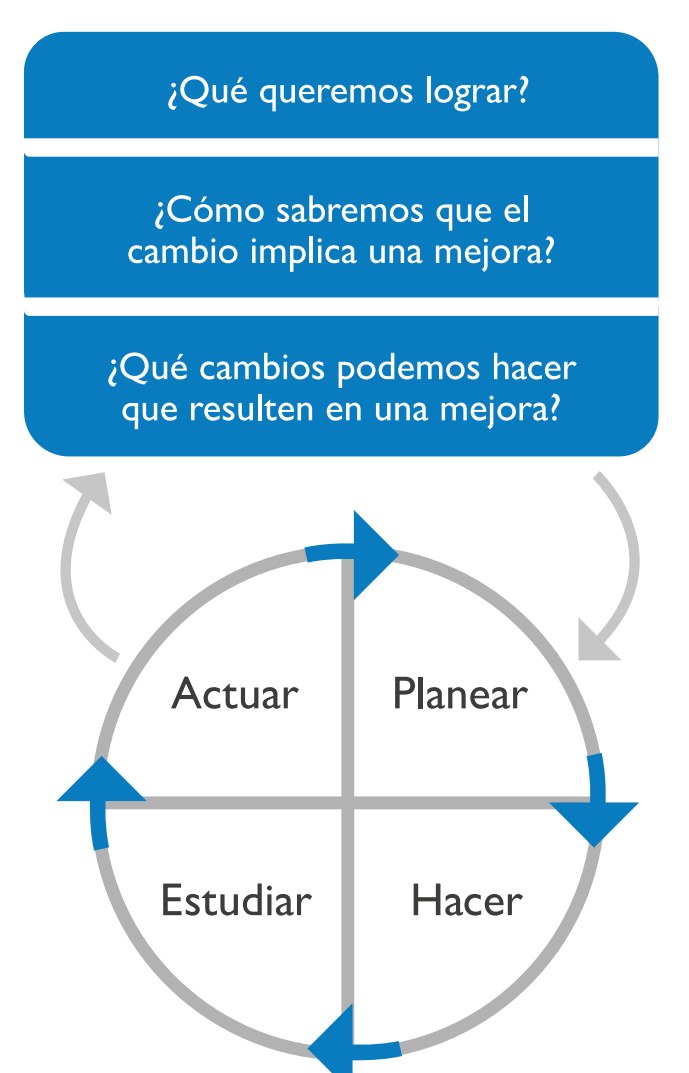
Resultados

- Comunidades Saludables de USAID formuló ocho indicadores de proceso que midieron, a través de dos encuestas (inicial y final), el avance de la Colaborativa de Mejora en B&R y los cambios percibidos por una muestra de los participantes.
- Los indicadores hallaron un incremento promedio en el porcentaje de una muestra del talento humano en salud en las 24 IPS, que refieren un grado moderado/alto de: **resiliencia** (60.6 a 65.7%), **alegría en el trabajo** (67.7 a 70.8%), **confianza** (73.5 a 78.6%), **seguridad psicológica** (59.6 a 61.6%), **comunicación efectiva** (64.8 a 78.3%) y **retroalimentación constructiva** (70.6 a 78.3%).
- De esta manera, la estrategia se convierte en una alternativa útil para el talento humano en salud, sobre todo en momentos críticos, como el fenómeno migratorio y la atención del binomio madre-hijo con situaciones de salud adversas.

Fases de la estrategia (abril de 2022 – agosto de 2023)

Metodología de cinco pasos:

1. **Presentación** de la estrategia a las secretarías de salud, selección de las IPS participantes y conformación de los **Equipos de Mejora**.
2. **Implementación.** Se realizaron las siguientes actividades: sesiones virtuales de aprendizaje, *coaching* y acompañamiento sobre la Colaborativa de Mejora en B&R a Equipos de Mejora.
3. Por medio del **método lluvia de ideas**, se concientizó sobre las causas de estrés y el agotamiento, y se acordaron las **ideas de cambio para abordarlas**.
4. Por cada idea de cambio, los Equipos de Mejora desarrollaron **pruebas de cambio utilizando el ciclo: planear, hacer, educar y actuar**, para generar mejoras dirigidas al bienestar y a la resiliencia del talento humano en cada IPS.



5. **Monitoreo y evaluación.** Se desarrollaron herramientas de seguimiento y monitoreo para que los Equipos de Mejora evalúen el impacto de las ideas de cambio y el progreso hacia la meta.

Lecciones aprendidas

- La socialización de los resultados de la línea de base y del plan de trabajo se debe comunicar al personal de la institución prestadora de los servicios de salud para generar mayor adhesión a la estrategia, así como una participación vinculante del talento humano.
- Esta estrategia incorpora el enfoque de co-creación. De esta manera, el proceso con las IPS debe involucrar a los participantes de los Equipos de Mejora en cada una de las fases de la Colaborativa de Mejora en B&R, definiendo roles y funciones. Así se permite diagnosticar problemas, identificar necesidades, establecer prioridades para el fortalecimiento de capacidades, y llevar la trazabilidad de la intervención, evidenciando los cambios en conocimientos y prácticas.