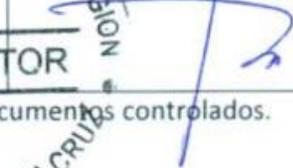


	CODIGO: HSC - RH - 20	Versión: 04
	CARACTERISTICA: RH 2.1	Vigencia: 5 años
	Programa de Inducción Hospital Santa Cruz	Fecha Aprobación: Agosto 2019 Fecha Termino Vigencia: Agosto 2024

## PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### HOSPITAL SANTA CRUZ

CONTROLADA

	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado Por:	<b>María Fernanda Bobadilla Aravena</b> Psicólogo Organizacional	Agosto 2019	
Revisado Por:	<b>Tomas Urzúa Vilches</b> Jefe Dpto. Gestión y Desarrollo de las Personas.	Agosto 2019	
	<b>Sandra Fuenzalida Gaete</b> Encargada Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.	Agosto 2019	
Aprobado Por:	<b>Héctor Maldonado Leiva.</b> Director Hospital Santa Cruz.	Agosto 2019	

Nota: Los documentos exhibidos en formato impreso o copia de ellos son documentos controlados.



	CODIGO: HSC - RH - 20	Versión: 04
	CARACTERISTICA: RH 2.1	Vigencia: 5 años
	Programa de Inducción Hospital Santa Cruz	Fecha Aprobación: Agosto 2019 Fecha Termino Vigencia: Agosto 2024

## INTRODUCCIÓN

La existencia del proceso de inducción y su desarrollo debe formar parte fundamental de una gestión estratégica, cuya adecuada planificación e implementación permita, entre otros aspectos, aminorar los riesgos e impactos del proceso, contribuyendo positivamente en la adaptación y desempeño de las personas.

Un hito importante en cuanto a relevar los procesos de inducción lo marcó el Código de Buenas Prácticas Laborales, como parte del Instructivo Presidencial N° 1 de junio de 2006, que estableció como función de los servicios públicos entregar directrices para formular procesos de inducción, posteriormente el Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, del 26/01/2015, instruye que todo servicio público debe elaborar y poner en marcha un Programa de Inducción y entrega lineamientos temáticos que se debe incorporar, en el marco de un plan trienal de buenas prácticas laborales.

Dentro de los beneficios generados a partir de un proceso de inducción permanente en el tiempo, se destacan el colaborar en la inserción y adaptación adecuada de las personas en nuestra organización, incorporándoles de manera más efectiva en sus nuevas funciones, contexto y grupo humano de trabajo, favoreciendo el contacto entre las personas y la institución.

Lo anterior permite sin duda, aumentar la calidad de la atención entregada a los usuarios e incrementa los niveles de seguridad para con los pacientes a través de funcionarios/as posicionados y empoderados en su rol y en sus funciones.

Para efectos del proceso de inducción, se entenderá como “funcionario/a nuevo/a” a toda persona que ingresa a la administración independiente de su calidad jurídica o calidad contractual y se deberá ejecutar de manera cíclica y lo más cercano posible al inicio de las actividades laborales de las personas que se incorporan a la institución.

Cabe destacar que el presente documento se enmarca en los criterios de trabajo señalados en el Manual del Estándar General de Acreditación, 5º ámbito “Competencias del Recurso Humano” y Norma General Administrativa Número 23, “Elementos para un Proceso de Inducción de Personal en los Servicios de Salud”.

	CODIGO: HSC - RH - 20	Versión: 04
	CARACTERISTICA: RH 2.1	Vigencia: 5 años
	Programa de Inducción Hospital Santa Cruz	Fecha Aprobación: Agosto 2019 Fecha Termino Vigencia: Agosto 2024

## 1.- OBJETIVOS

Establecer los procedimientos necesarios que le permitan a todo/a funcionario/a que se integra a Hospital de Santa Cruz adquirir la información, conocimientos generales y específicos acerca del funcionamiento, normas locales, organización y procesos propios del Hospital de Santa Cruz, dando énfasis a aquellos tópicos que se relacionan con calidad de la atención y seguridad del paciente, favoreciendo de esta forma su inserción dentro de la comunidad hospitalaria.

### 1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Proporcionar al funcionario información referente al contexto general del Hospital; es decir, su historia, estructura, servicios que otorga.
- Dar a conocer las políticas, normativas y procedimientos de contrato, Bienestar, prevención de riesgos laborales, infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS) y calidad y seguridad del paciente.
- Además, en este punto es válido atenerse a lo planteado en la Norma General Administrativa, N° 23 del MINSAL, que establece como objetivos de todo proceso de inducción los siguientes:
  - Socializar, esto incluye:
    - Presentar a lo/as funcionario/as de la organización, a la persona que se integra y satisfacer la necesidad de afiliación del nuevo funcionario/a.
    - Dar a conocer las funciones y expectativas de desempeño del nuevo/a funcionario/a.
    - Apoyar la integración de la persona al grupo humano con quienes trabajará.
    - Asegurar al funcionario un proceso de socialización que le permita conocer y comprender los valores, normas y creencias de la cultura organizacional.
  - Orientar, lo que implica:
    - Informar al/la funcionario/a sus derechos y deberes como funcionario/a público de salud.
    - Apoyar al funcionario/a conocer la institución y su contexto.
    - Apoyar al nuevo funcionario a conocer su cargo y desempeño
    - Apoyar al funcionario en referencia a los riesgos que implica su puesto de trabajo y las medidas de prevención, protección y autocuidado pertinentes.
  - Entrenar, esto incluye:
    - Facilitar el aprendizaje de las tareas, funciones, servicios y la gestión de éstos respecto del cargo que asume.
    - Disminuir el riesgo de errores y omisiones a que está expuesto el funcionario nuevo, por desconocimiento y falta de experticia en la tarea asignada.
    - Alinear respecto al rol y facilitar la apropiación e internalización del conjunto de funciones, conductas y responsabilidades que asume.
  - Comprometer a lo/as funcionario/as, esto incluye:
    - Incentivar el compromiso del nuevo funcionario con sus funciones, el servicio y con la función pública.

	CODIGO: HSC - RH - 20	Versión: 04
	CARACTERISTICA: RH 2.1	Vigencia: 5 años
	Programa de Inducción Hospital Santa Cruz	Fecha Aprobación: Agosto 2019 Fecha Termino Vigencia: Agosto 2024

- Generar un sentido de pertenencia de la persona con su equipo de trabajo, su institución y con el servicio público.

## 2.- ALCANCE

Todos los funcionarios nuevos que ingresan al Hospital de Santa Cruz independiente de su calidad jurídica (contrata, titular, compra de servicio y honorarios), de su permanencia o transitoriedad en la organización (reemplazos, contrataciones con tiempo acotado) y del estamento y/o ley al cual pertenezcan (Médicos, Profesionales no Médicos, Técnicos, Auxiliares de Servicio y Oficiales Administrativos).

## 3.- DEFINICIONES

**Programa de Inducción:** Conjunto de actividades planificadas u organizadas por el prestador institucional que deben ejecutar los trabajadores y/o miembros del equipo de salud al ingreso a la institución, con el objetivo de conocer los aspectos más relevantes de la organización, planta física y normativa interna existente, en función de contribuir al mejor desempeño dentro de la institución y resguardar la seguridad de los pacientes.

**Funcionario:** todas aquellas personas que realicen labores en Hospital de Santa Cruz independiente de su calidad jurídica o calidad contractual.

**IAAS:** Infecciones Asociadas a la Atención en Salud.

## 4.- RESPONSABLES

### Jefe(a) de Personal:

- Responsable de entregar nómina funcionarios ingresados a la institución o a quien delegue la actividad.

### Psicólogo Organizacional:

- Responsable de definir los lineamientos del Programa de Inducción y efectuar las gestiones necesarias para su realización.
- Responsable de generar certificado y comunicación de re calendarización de inducción.
- Responsable de presentar los contenidos que corresponden a su área.
- Responsable de manejar registro de Constancia de Inducción.
- Responsable de actualizar y manejar Excel consolidado de Constancia de Inducción.
- Encargado de generar informes semestrales de evaluación del cumplimiento del indicador de éxito.

### Jefaturas Directas de los funcionarios:

- Responsables de fomentar y permitir la asistencia de los funcionarios nuevos que ingresan a su servicio a las jornadas de Inducción global o instancias afines.

	CODIGO: HSC - RH - 20	Versión: 04
	CARACTERISTICA: RH 2.1	Vigencia: 5 años
	Programa de Inducción Hospital Santa Cruz	Fecha Aprobación: Agosto 2019 Fecha Termino Vigencia: Agosto 2024

**Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente:**

- Responsables de presentar contenidos relacionados con la calidad y seguridad de la atención, como aquellos contenidos de control y prevención de infecciones.

**Prevencionista de Riesgos:**

- Responsable de presentar contenidos relacionados a su área.

**5.- EXCEPCIONES**

Respecto del funcionario que reingresa al establecimiento, y que tuvo vínculo previo con éste, sólo deben ser considerados en el proceso de inducción si la vinculación se hubiere interrumpido por más de un año, esto es independiente de la modalidad de contratación y estamento de pertenencia.

Eventualmente por contingencia la jornada de inducción podría ser re agendada para la siguiente jornada, siempre y cuando el número de nuevos funcionarios ingresados sea inferior a dos personas. Quedará constancia de este suceso a través de la emisión de un certificado de re calendarización de inducción, firmado por el departamento de personal, el psicólogo/a organizacional y departamento de calidad. Así también se enviará correo informativo a las jefaturas de las distintas unidades del Hospital de Santa Cruz.

**6.- DESARROLLO**

**I.- PREPARACIÓN DE LA JORNADA DE INDUCCIÓN**

- Preparación y Reserva espacio físico:** El Hospital de Santa Cruz, a través de la Unidad de Desarrollo Organizacional, por acción del psicólogo organizacional, gestionará la realización de la Jornada de Inducción Institucional **cada tres semanas**, acorde a necesidad y contingencia. Para este efecto, el psicólogo organizacional, solicitará mediante correo electrónico, a la secretaria de dirección, la reserva del Auditorio del Hospital de Santa Cruz u otro salón acorde.
- Citación:** La Unidad de Desarrollo Organizacional solicitará a la Unidad de Registro de Personal la nómina de nuevos funcionarios y efectuará la citación correspondiente. Dicha citación se efectuará mediante correo electrónico dirigido a las jefaturas de las distintas unidades del Hospital de Santa Cruz, convocando la asistencia obligatoria de todo funcionario nuevo ingresado a la institución. La jefatura es responsable de citar personalmente a cada funcionario convocado y de fomentar su asistencia a la Jornada de Inducción Institucional. Además de los medios de citación antes mencionados, la unidad de Desarrollo Organizacional gestionara con la Unidad de Control Centralizado la difusión, a través de alto parlante, de la jornada de Inducción.

	CODIGO: HSC - RH - 20	Versión: 04
	CARACTERISTICA: RH 2.1	Vigencia: 5 años
	Programa de Inducción Hospital Santa Cruz	Fecha Aprobación: Agosto 2019 Fecha Termino Vigencia: Agosto 2024

## II.- DESARROLLO DE LA JORNADA DE INDUCCIÓN:

Esta será de carácter expositivo y abordará temáticas acerca del funcionamiento, organización y procesos del Hospital, así como tópicos de relevancia relacionados con calidad de la atención en salud y seguridad del paciente.

- Listas de Asistencia (Anexo1):** Al comienzo de la actividad se tomará lista de asistencia con la finalidad de llevar el registro y control de la participación de los funcionarios convocados a la actividad.
- Presentación de objetivos:** El psicólogo/a organizacional da inicio a la actividad presentando a los expositores de cada tema y describiendo de manera general el objetivo del proceso de inducción y sus beneficios a nivel organizacional.
- Exposición de contenidos:** Los temas, sus respectivos contenidos a desarrollar y el responsable de la exposición de cada uno de ellos serán organizados de acuerdo al siguiente programa:

CONTENIDOS GENERALES		
TEMAS	CONTENIDOS	RESPONSABLE
<b>Introducción General al Establecimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Historia del Hospital</li> <li>- Descripción Institucional, misión, visión y valores del Hospital</li> <li>- Autoridades Institucionales</li> <li>- Estructura Organizacional</li> <li>- Marco Legal</li> <li>- Cartera de servicios</li> <li>- Gremios existentes</li> </ul>	Psicólogo/a Organizacional
<b>Procedimientos administrativos frecuentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas del personal</li> <li>- Procedimientos administrativos (Permisos administrativos, Feriados Legales)</li> <li>- Beneficios funcionarios</li> <li>- Comité Paritario en el Hospital</li> </ul>	

CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN		
TEMAS	CONTENIDOS	RESPONSABLE
<b>Acreditación y Ley 20.584</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acreditación en Hospital Santa Cruz</li> <li>- Derechos y Deberes de los Pacientes en la Atención de Salud.</li> </ul>	Profesionales Dpto. de Calidad y Seguridad del Paciente.
<b>Procedimiento Clave Azul</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alerta y Organización de la Atención de Emergencia de Riesgo Vital.</li> </ul>	
<b>Eventos adversos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de eventos adversos</li> <li>- Sistema de notificación y vigilancia de eventos adversos en Hospital Santa Cruz.</li> </ul>	

	CODIGO: HSC - RH - 20	Versión: 04
	CARACTERISTICA: RH 2.1	Vigencia: 5 años
Programa de Inducción Hospital Santa Cruz		Fecha Aprobación: Agosto 2019
		Fecha Termino Vigencia: Agosto 2024

<b>Capacitación en IAAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos, metas y actividades del Programa de Control de Infecciones (PCI)</li> <li>- Normativa según área de desempeño, dónde acceder a ella y responsabilidades de los funcionarios.</li> <li>- A quien recurrir ante consultas relacionadas a control y prevención de infecciones.</li> <li>- Precauciones Estándar: Higiene de manos, elementos de protección personal, entre otras.</li> <li>- Técnica aséptica</li> <li>- Precauciones adicionales: Aislamientos.</li> </ul>	Profesionales Dpto. de Calidad y Seguridad del Paciente.
<b>Inducción Obligación de informar Riesgos Laborales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riesgos y accidentes laborales</li> <li>- Procedimiento de evacuación del recinto hospitalario</li> <li>- Prevención de Incendios. Clave Roja</li> </ul>	Prevencionista de Riesgos

- a. **Evaluación de la actividad:** La jornada de inducción será evaluada a través de la pauta de chequeo auto aplicada “constancia de inducción” (**Anexo 2**), la cual, busca corroborar la presentación de los temas y contenidos del programa de inducción. Dicha pauta de chequeo debe ser firmada por cada funcionario asistente a la jornada de inducción.
- b. **Cierre de la actividad:** El cierre de la actividad se realizará acogiendo los comentarios sobre el desarrollo de la actividad y respondiendo las dudas que puedan presentar los participantes.

**Inducción Abreviada:** En aquellos casos que los funcionarios transitorios ingresen por períodos cortos a reemplazos (10 días o menos), la inducción la realizará el profesional de desarrollo organizacional de manera personalizada, se dejará constancia de la entrega de material de lectura obligatoria, a través de la firma del funcionario.

### III.- ALMACENAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN BASE DE DATOS

El Psicólogo Organizacional será el responsable de almacenar los listados de asistencia, las pautas de chequeo de “Constancia de Inducción” y efectuar registro y actualización de la información contenida en un archivo Excel que permita constatar la aplicación del Programa de inducción a los nuevos funcionarios.

### IV.- INFORME SEMESTRAL

El Psicólogo Organizacional será el responsable de realizar un informe de evaluación semestral, del proceso de inducción y del cumplimiento del indicador.

En el informe se considerarán los siguientes aspectos:

- Número de ingresos totales durante el semestre a Hospital de Santa Cruz.
- Número de asistentes durante el semestre a proceso de Inducción.
- Porcentaje de cumplimiento.
- Plan de mejora del proceso.

	CODIGO: HSC - RH - 20	Versión: 04
	CARACTERISTICA: RH 2.1	Vigencia: 5 años
	Programa de Inducción Hospital Santa Cruz	Fecha Aprobación: Agosto 2019 Fecha Termino Vigencia: Agosto 2024

Dicho informe debe ser distribuido a dirección, departamento de gestión y desarrollo de las personas y unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.

## 7.- REVISION Y CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Página	Fecha	Cambios
Versión 3 (origina versión 4)	-	Agosto 2019	Se agrega objetivos específicos, se modifica el desarrollo del programa, se incorpora evaluación del programa con indicador semestral.

## 8.- DISTRIBUCION

- Dpto. de Gestión y Desarrollo de las Personas.
- Dpto. de Calidad y Seguridad del Paciente.

## 9.- ANEXOS

Indicador.

<b>INDICADOR</b>	Porcentaje de cumplimiento de funcionarios que ingresaron a la institución con ejecución del programa de inducción.
<b>RESPONSABLE</b>	Encargado de Desarrollo Organizacional.
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar el cumplimiento de ejecución del programa de inducción.
<b>FÓRMULA</b>	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que ingresaron al Hospital Santa Cruz que recibieron inducción en el período evaluado}}{\text{N}^\circ \text{ total de funcionarios ingresados en el mismo período evaluado}} \times 100.$
<b>UMBRAL DE CUMPLIMIENTO</b>	85%
<b>PERIODICIDAD</b>	Semestral
<b>FUENTE DE INFORMACION</b>	Base de datos de funcionarios que ingresaron a la institución. Listado de asistencia. Constancia de inducción. Base de datos

	CODIGO: HSC - RH - 20	Versión: 04 Vigencia: 5 años
	CARACTERISTICA: RH 2.1	Fecha Aprobación: Agosto 2019
	Programa de Inducción Hospital Santa Cruz	Fecha Termino Vigencia: Agosto 2024

**Anexo N°1**

**LISTA DE ASISTENCIA**

FECHA :  
 LUGAR : AUDITORIO H.S.C.

**INDUCCION FUNCIONARIOS H.S.C**

NOMBRE	PROFESION	SERVICIO/UNIDAD DE DESEMPEÑO	FIRMA
--------	-----------	------------------------------	-------

1	-----	-----	-----
2	-----	-----	-----
3	-----	-----	-----
4	-----	-----	-----
5	-----	-----	-----
6	-----	-----	-----
7	-----	-----	-----
8	-----	-----	-----
9	-----	-----	-----
10	-----	-----	-----
11	-----	-----	-----
12	-----	-----	-----
13	-----	-----	-----
14	-----	-----	-----
15	-----	-----	-----
16	-----	-----	-----
17	-----	-----	-----
18	-----	-----	-----
19	-----	-----	-----

	CODIGO: HSC - RH - 20	Versión: 04
	CARACTERISTICA: RH 2.1	Vigencia: 5 años
	Programa de Inducción Hospital Santa Cruz	Fecha Aprobación: Agosto 2019 Fecha Termino Vigencia: Agosto 2024

## Anexo N°2

### CONSTANCIA DE INDUCCIÓN

NOMBRE FUNCIONARIO: \_\_\_\_\_ SERVICIO: \_\_\_\_\_  
RUT: \_\_\_\_\_ PROFESIÓN: \_\_\_\_\_ FECHA DE INGRESO: \_\_\_\_\_

He recibido inducción en temas relacionados con información y conocimientos generales y específicos acerca del funcionamiento, normas locales, organización y procesos del Hospital de Santa Cruz, dando énfasis a aquellos tópicos que se relacionan con calidad de la atención en salud y seguridad del paciente. Marcar en lista de chequeo con X:

TEMAS	CONTENIDOS	CHEQUEO
<b>Introducción General al Establecimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Historia del Hospital</li> <li>- Descripción Institucional, misión, visión y valores del Hospital</li> <li>- Autoridades Institucionales</li> <li>- Estructura Organizacional</li> <li>- Marco Legal</li> <li>- Cartera de servicios</li> <li>- Gremios existentes</li> </ul>	
<b>Procedimientos administrativos frecuentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas del personal</li> <li>- Procedimientos administrativos (Permisos administrativos, Feriados Legales)</li> <li>- Beneficios funcionarios</li> <li>- Comité Paritario en el Hospital</li> </ul>	
<b>Acreditación y Ley 20.584</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acreditación en Hospital Santa Cruz</li> <li>- Derechos y Deberes de los Pacientes en la Atención de Salud.</li> </ul>	
<b>Inducción Procedimiento Clave Azul</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alerta y Organización de la Atención de Emergencia Vital Médica</li> </ul>	
<b>Eventos adversos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de eventos adversos</li> <li>- Sistema de notificación</li> </ul>	
<b>Capacitación en IAAS (Infecciones Asociadas a la Atención en Salud)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos, metas y actividades del Programa de Control de Infecciones (PCI)</li> <li>- Normativa según área de desempeño, dónde acceder a ella y responsabilidades de los funcionarios.</li> <li>- A quien recurrir ante para consultas</li> <li>- Precauciones Estándar: Higiene de manos, elementos de protección personal, entre otras.</li> <li>- Técnica aséptica</li> <li>- Precauciones adicionales: Aislamientos.</li> </ul>	
<b>Inducción Obligación de informar Riesgos Laborales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riesgos y accidentes laborales por cargo</li> <li>- Procedimiento de evacuación del recinto hospitalario</li> <li>- Prevención de Incendios. Clave Roja</li> </ul>	

\_\_\_\_\_  
**FIRMA FUNCIONARIO**