

ORDEN ADMINISTRATIVA NÚMERO: OA-2011-09

ORDEN ADMINISTRATIVA DE LA OFICINA DEL PROCURADOR DE LA SALUD PARA ADOPTAR EL PROGRAMA DE AYUDA A EMPLEADOS Y EL MANUAL PARA LOS SUPERVISORES.

INTRODUCCIÓN

En el desarrollo de una sociedad se observan cambios que tienen como resultados diversos patrones de conducta en los seres humanos que demandan ajustes inmediatos a dichos comportamientos. En la complejidad del individuo, tanto en lo físico como en el aspecto emocional, las tensiones del diario vivir se reflejan en las relaciones de familia, la convivencia con el resto de la sociedad y en el área del trabajo.



Estas tensiones culminan muchas veces en: rompimiento de las relaciones conyugales, la inhabilidad de cumplir con los compromisos económicos, estados depresivos y otras condiciones mentales, uso y abuso del alcohol, adicción a sustancias controladas y drogas, ansiedad, y otras. Estos problemas, en un principio circunscritos al ámbito personal, deterioran y afectan significativamente el área ocupacional. Se evidencian en conductas observables como tardanzas y ausentismo, deficiencias en la productividad, deterioro en las relaciones interpersonales, accidentes en y fuera del área de trabajo y otros cambios en los patrones de comportamiento.

Conscientes y preocupados por el bienestar de su grupo trabajador, y a fin de fomentar el desarrollo de sus metas y objetivos organizacionales, se establece el Programa de Ayuda al Empleado (PAE). Los servicios a ofrecerse estarán disponibles a todas aquellas personas que deseen hacer uso de los mismos y, a su vez, es extensivo a sus dependientes directos. Además, podrán beneficiarse aquellos empleados que, a pesar de no confrontar problemas en la ejecución de sus tareas ni de haberse visto afectada su productividad, lo deseen utilizar como medida preventiva.

ARTÍCULO 1: BASE LEGAL

La Oficina del Procurador de la Salud (OPS) es un organismo creado en virtud de la aprobación del Plan de Reorganización de Procuradurías, Plan de Reorganización Número 1, de 22 de junio de 2011, tiene el propósito de hacer cumplir los preceptos y contenidos en la "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente" establecidos mediante la Ley Número 194 de 25 de agosto de 2000, según enmendada.

"Proteger tu salud es nuestra misión"



Para cumplir su misión y objetivos, la Oficina tiene la responsabilidad ineludible de prestar servicios de óptima calidad. La calidad y efectividad de los servicios que presta la Oficina depende de la eficiencia de cada empleado(a) en el desempeño cotidiano de sus deberes y responsabilidades. Es por ello, y reconociendo las diversas complicaciones y situaciones que pueden presentar nuestros empleados(as), tanto en lo físico como en el aspecto emocional y que las mismas pueden afectar su rendimiento laboral, responsablemente creamos el Programa de Ayuda a Empleados (PAE) y el Manual para los Supervisores. Con este Programa ayudaremos a restaurar la productividad de aquellos empleados cuyos problemas estén afectando su funcionamiento en el trabajo orientándole sobre los profesionales disponibles que le proveerán alternativas para solucionar o minimizar los mismos.

ARTÍCULO 2: APLICABILIDAD

- 2.1 Las normas establecidas en este Manual aplicarán a todo empleado que debido a problemas de carácter emocional o de otra índole, esté afectando su labor, mermando su rendimiento y productividad, provocando relaciones de trabajo inadecuadas o que voluntariamente solicite los servicios del programa.



ARTÍCULO 3: OBJETIVOS

- 3.1 Ayudar al empleado cuyo funcionamiento y productividad en el trabajo se ha afectado por problemas de índole personal, familiar u ocupacional.
- 3.2 Propiciar que el empleado se mantenga produciendo a su máxima capacidad.
- 3.3 Ofrecerle una oportunidad al empleado de disfrutar de su empleo, los beneficios que éste ofrece y una vida plena.
- 3.4 Reducir situaciones que ocasionan pérdida en esfuerzo y tiempo para la Administración y el grupo trabajador.
- 3.5 Desarrollar programas educativos y de orientación al empleado como medida preventiva.

ARTÍCULO 4: NORMAS

- 4.1 La participación del empleado será voluntaria. El supervisor o cualquier otro recurso motivará al empleado a utilizar los servicios del PAE.

ARTÍCULO 5: CRITERIOS

- 5.1 Los siguientes criterios se utilizarán como guías para indicar que existe un deterioro en el desempeño del empleado, estos son:

5.2 Ausentismo

- 010 ausencia no autorizada
- 011 excesivas ausencias por enfermedad
- 012 frecuentes ausencias lunes y viernes
- 013 repetidas ausencias mensualmente
- 014 tardanzas excesivas a la hora de entrada
- 015 tardanzas excesivas a la hora de entrada luego del período para tomar alimentos
- 016 excusas peculiares y difíciles de creer luego de ausentarse o salir antes del horario establecido
- 017 frecuente abandono del trabajo debido a enfermedad o condición de salud surgida en el área de trabajo

5.3 Ausentismo dentro del área de trabajo

- 018 no está en su área de trabajo con frecuencia
- 019 está en su área de trabajo, pero no produce lo requerido
- 020 visitas frecuentes al baño y a tomar agua
- 021 "coffee breaks" prolongados

5.4 Productividad o eficiencia

- 030 no puede concentrarse, no realiza las tareas en el tiempo requerido en la mayoría de las ocasiones
- 031 no puede concentrarse, nunca realiza las tareas en el tiempo requerido
- 032 no puede concentrarse, nunca realiza las tareas en el tiempo requerido, se observa tembloroso y con otras manifestaciones de índole física y emocional
- 033 frecuentemente no recuerda las instrucciones y detalles que se le han dado para realizar sus tareas
- 034 frecuentemente no sigue instrucciones y aparentemente no se debe a fallas de la memoria; puede ser a consecuencia de conflictos con la autoridad o actitudes negativas
- 035 tiene períodos frecuentes de baja y alta en la productividad

5.5 Otros aspectos de la productividad o eficiencia

- 040 comete muchos errores en su trabajo
- 041 malgasto excesivo de materiales al realizar tareas asignadas
- 042 toma decisiones inadecuadas que afectan sus tareas
- 043 quejas de lesionados, proveedores, etc.
- 044 quejas de compañeros de trabajo

5.6 Relaciones interpersonales

- 
- 050 reacciona violentamente a las críticas o sugerencias de su supervisor y compañeros de trabajo
 - 051 manifestaciones de actos de violencia física o agresión verbal hacia las personas que lo critican
 - 052 siente que lo están persiguiendo debido a observaciones que se hacen de su trabajo o conducta por parte de sus compañeros y supervisores
 - 053 agresividad excesiva hacia sus compañeros de labores y supervisor
 - 054 discute y argumenta todo lo que se le dice
 - 055 excesivo aislamiento del resto del grupo de trabajo

5.7 Otros

- 060 cambio drástico en la apariencia física (desaliñado, sucio, descuidado) u otro en que los supervisores entienden que aplique
- 061 patrones extraños de conducta
- 062 violación a las normas administrativas
- 063 otro indicador de deterioro que no aparece en este listado

ARTÍCULO 6: PROCEDIMIENTO Y FUENTES DE REFERIDOS

6.1 Autoreferidos

- El empleado podrá asistir al PAE por iniciativa propia, por lo que no requiere la intervención del supervisor.
- El Coordinador del PAE tratará de referir al empleado al recurso externo en horas laborables.
- Todos los dependientes directos del empleado podrán acogerse voluntariamente a los beneficios y servicios del PAE.

6.2 Referidos Administrativos

- 
- Todo referido administrativo será originado por el supervisor inmediato o coordinador del programa.
 - Los supervisores serán responsables de identificar el deterioro en la ejecución de los empleados, documentar el mismo y presentar evidencia al empleado en el proceso administrativo. El supervisor no identificará los problemas personales del empleado ni sugerirá tratamiento. Esto lo hará el coordinador del PAE.
 - Luego de detectar y documentar el deterioro en la ejecución de las labores el coordinador/ supervisor orientará al empleada sobre los beneficios del PAE.
 - Si el empleado acepta los servicios del PAE el coordinador / supervisor utilizará la hoja de referido (Ver Apéndice I) y las codificaciones de indicadores de la ejecución mencionados anteriormente.

6.3 Referido al Coordinador

- Al recibir el referido el coordinador abrirá un expediente a nombre del empleado y lo citará.
- El Coordinador, por medio de entrevista y observaciones del comportamiento del empleado, hace una impresión diagnóstica del caso. De considerarlo necesario, para establecer dicha impresión diagnóstica, puede citar al supervisor inmediato, a miembros de su núcleo familiar y otras personas relacionadas.
- Al finalizar las entrevistas el coordinador preparará un resumen con sus observaciones y recomendaciones.
- El coordinador concertará una cita con el recurso profesional y le informará al empleado.

- 
- Es responsabilidad del empleado cumplir con sus citas y el plan de acción recomendado por el profesional.
 - El Coordinador del PAE, con previa autorización escrita del empleado, (Ver Apéndice II) dará seguimiento a la ayuda profesional que se le brinde. De ser necesario, concertará reuniones con el profesional que tiene el caso.
 - Luego del empleado recibir la ayuda profesional: El coordinador hará una evaluación final del resultado del tratamiento ofrecido al empleado. El supervisor hará una evaluación final de la ejecución del empleado en su trabajo.

ARTÍCULO 7: VIGENCIA

Esta Orden Administrativa para adoptar el Programa de Ayuda a Empleados (PAE) y el Manual para los Supervisores tendrá vigencia inmediata.

Y PARA ASÍ CONSTE, firmo la presente Orden Administrativa, hoy 25 de octubre de 2011, en San Juan, Puerto Rico.



Carlos R. Mellado López, MD
Procurador de la Salud



"Excelencia en Programas de Ayuda al Empleado"

Apéndice I

PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO

Hoja de Referido al Coordinador

1. Nombre del empleado _____
2. Oficina: _____
3. Puesto que ocupa _____
4. Codificación (Indicadores de deterioro en la ejecución) _____
5. Comentarios _____

6. Nombre persona que refiere _____
Puesto que ocupa _____
7. Fecha de referido _____
8. Fecha cita con coordinador _____

Firma persona que refiere

Firma del empleado

Firma representante de INSPIRA



“Excelencia en Programas de Ayuda al Empleado”

Apéndice II

PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO

Consentimiento para divulgar información de tratamiento al Coordinador del Programa

_____ Fecha

A : _____

De : _____
Nombre del Empleado

Autorizo y solicito que se brinde información al Coordinador del Programa de Ayuda al Empleado acerca del tratamiento que estoy recibiendo. La misma será utilizada en forma confidencial por el Coordinador del Programa.

Firma del Empleado

Firma del Representante INSPIRA

NOTA: Este documento tiene una vigencia de seis meses a partir de la fecha de haber sido emitido.

Una División del Instituto Psicoterapéutico de Puerto Rico
PO BOX 367221 • SAN JUAN, PUERTO RICO 00936-7221 • TEL. (787) 753-9515 / 9575 / 9513 • FAX (787) 296-1691
AVE. HOSTOS 405 • HATO REY, PUERTO RICO 00918