

MICROGESTION

LA MADRE DE TODOS LOS TALLERES

FJ Navarro Quesada
UGC Lucano. DS Córdoba
Córdoba
Don Quijote



R Jiménez Alés
CS La Roda AGS Osuna
Sevilla
Sancho Panza





DAFO

ANÁLISIS DAFO

STRENGTHS
Fuerzas



WEAKNESSES
Debilidades



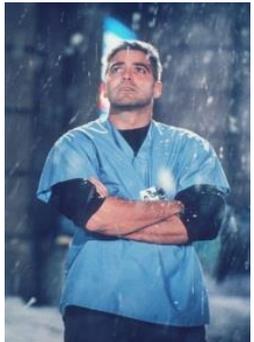
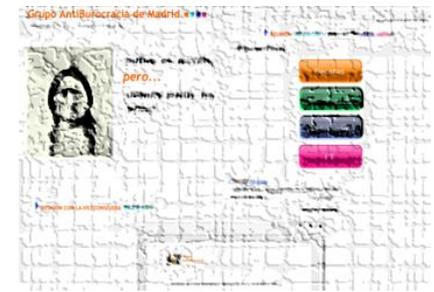
SWOT

OPPORTUNITIES
Oportunidades



THREATS
Amenazas





CARGA ASISTENCIAL

CARGA BUROCRÁTICA

YO
Asertivo
Proactivo

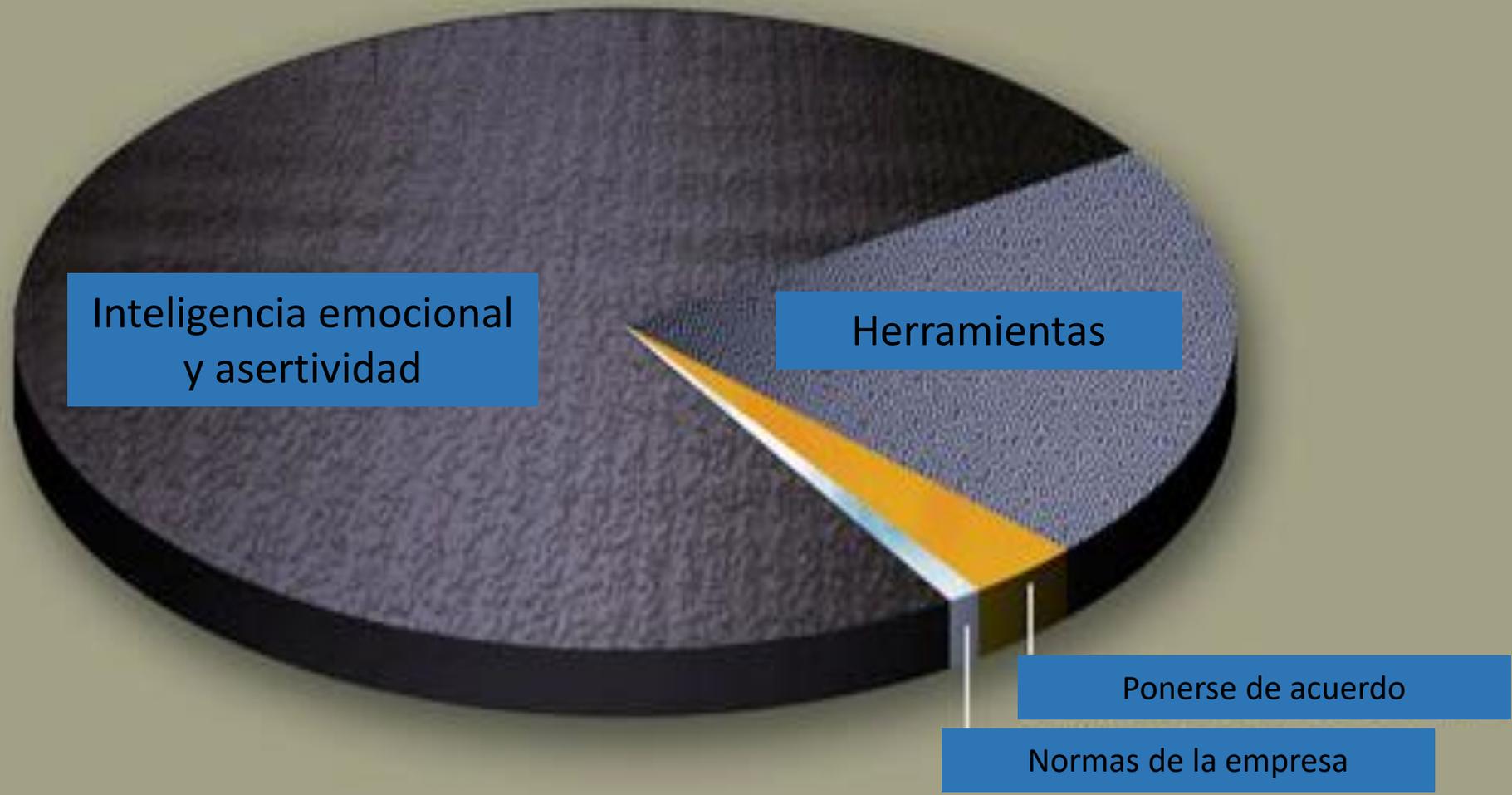
LOS OTROS

LOS JEFES





EL UNIVERSO Y LA MICROGESTION



Algunas preguntas

Si no lo saben ha

El momento
infantil

FALACIA DE CONTROL POR EXCESO

RESPONSABILIDAD

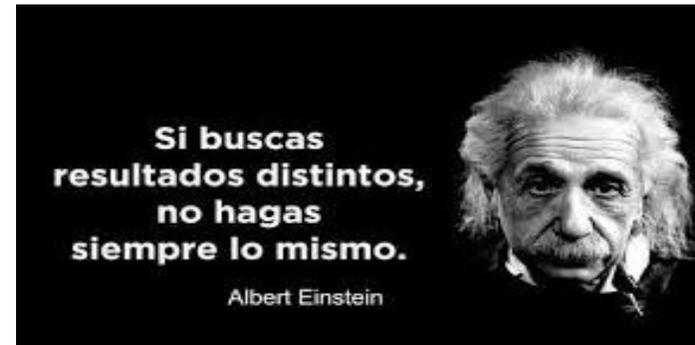
FALACIA DE CONTROL POR DEFECTO





Reglas fundamentales

- Utiliza **todo** para avanzar. Traza si es necesario, nuevos caminos.
- **Cuídate** a ti primero para después cuidar a los demás. Si te rompes ¿Quién los cuidará?
- No te **lastimes** ni lastimes a los demás.



¿Qué es la asertividad?

Capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás. La persona asertiva conoce sus propios derechos y los defiende, respeta a los demás, por lo que no piensa ganar en una disputa o conflicto sino que busca de forma positiva los acuerdos



Por favor marca con una X la opción con la que mejor te identificas



1 = Con frecuencia, 2 = De vez en cuando, 3 = Casi nunca y 4 = Nunca				
1	En una reunión difícil, con un ambiente caldeado, soy capaz de hablar con confianza.			
2	Si no estoy segura de una cosa, puedo pedir ayuda fácilmente.			
3	Si alguna persona es injusta y agresiva, puedo controlar la situación con confianza.			
4	Si alguna persona se muestra irónica conmigo o con otras, puedo responder sin agresividad.			
5	Si creo que se está abusando de mí, soy capaz de denunciarlo sin alterarme.			



6	Si alguna persona me pide permiso para hacer algo que no me gusta, por ejemplo, fumar, puedo decirle que no sin sentirme culpable.				
7	Si alguna persona pide mi opinión sobre alguna cosa, me siento bien dándosela, aunque no concuerde con la de los demás.				
8	Puedo conectar fácil y efectivamente con personas que considero importantes.				
9	Cuando encuentro defectos en una tienda o restaurante, soy capaz de exponerlos sin atacar a las otras personas y sin sentirme mal.				

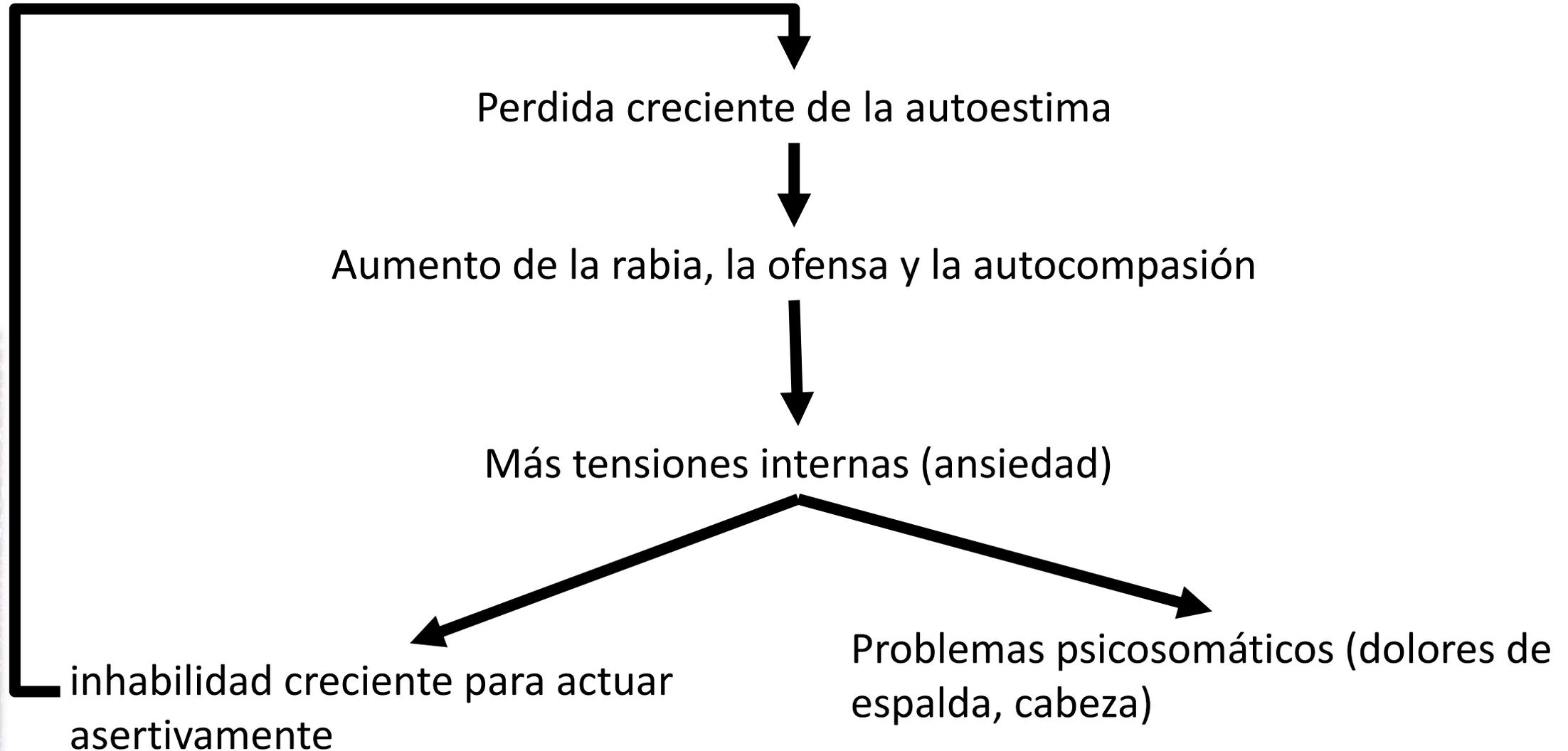


El mayor número en la puntuación (casillas 3 y 4) muestra un menor nivel de asertividad.

Las personas que han puntuado mayoritariamente en las casillas 3 ó 4 deben plantearse seriamente cambiar su conducta si no quieren ver lesionados sus derechos o lesionar involuntariamente los de los demás

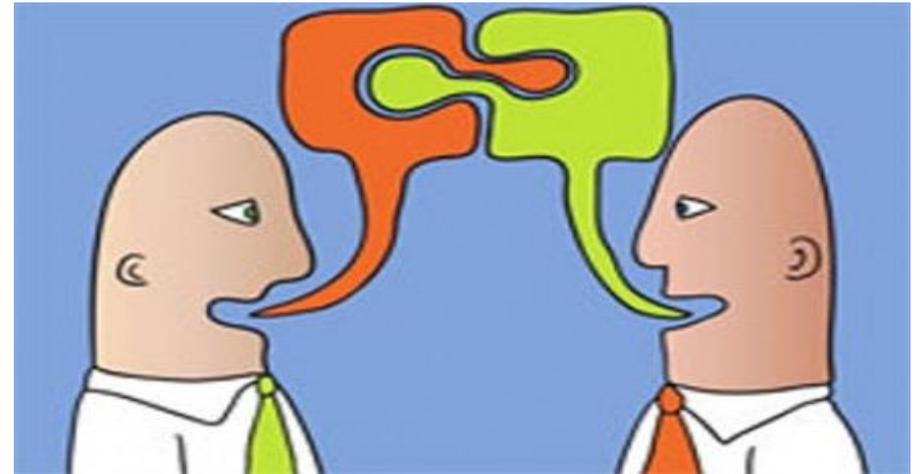


Efectos de la no asertividad



Algunos Principios de la Asertividad

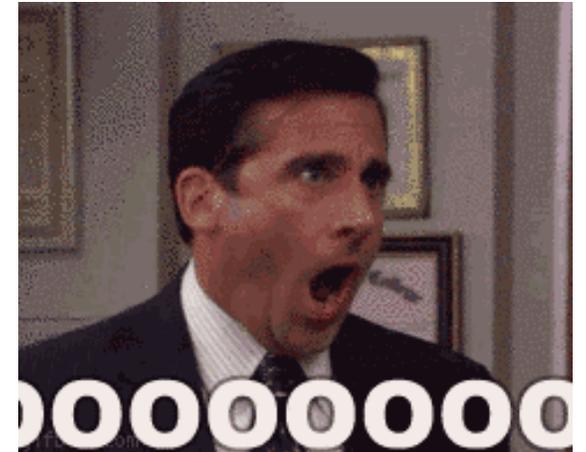
- Acepto a la gente tal y como es.
-
- Acepto que cada persona se comunica de modo diferente a los demás sobre la base de sus valores, procedencia y entorno.
-
- Acepto, única y exclusivamente, la responsabilidad que tengo sobre mí mismo.
-
- En una relación soy sólo responsable de la parte que me corresponde.
-
- Acepto que cada persona tiene la libertad de elegir ser asertivo, pasivo o agresivo.
-
- Puedo ser, dependiendo de la situación al caso, asertivo, pasivo o agresivo.





Beneficios de Decir NO

- Enseña a pensar por uno mismo
- Cauce para aceptar y expresar sentimientos
- Sentir confianza, imagen positiva de sí mismo
- Capacidad para verbalizar lo que se siente
- Respeto a uno mismo
- Ayuda a mantener decisiones
- Causa satisfacción y autonomía



GESTION DE LA DEMANDA



Levanta pasiones en las tertulias



DOÑA
DEMANDA

DOÑA
DEMANDA

Optimizaria

La demanda se comporta como la
Obesidad

PROFESIONA
L

FACTORES CONDICIONANTES DE LA UTILIZACION





EL FACTOR USUARIO: EL ABUSUARIO



REAL ACADEMIA ESPAÑOLA

DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA - Vigésima segunda edición

Conjugar

abusar.

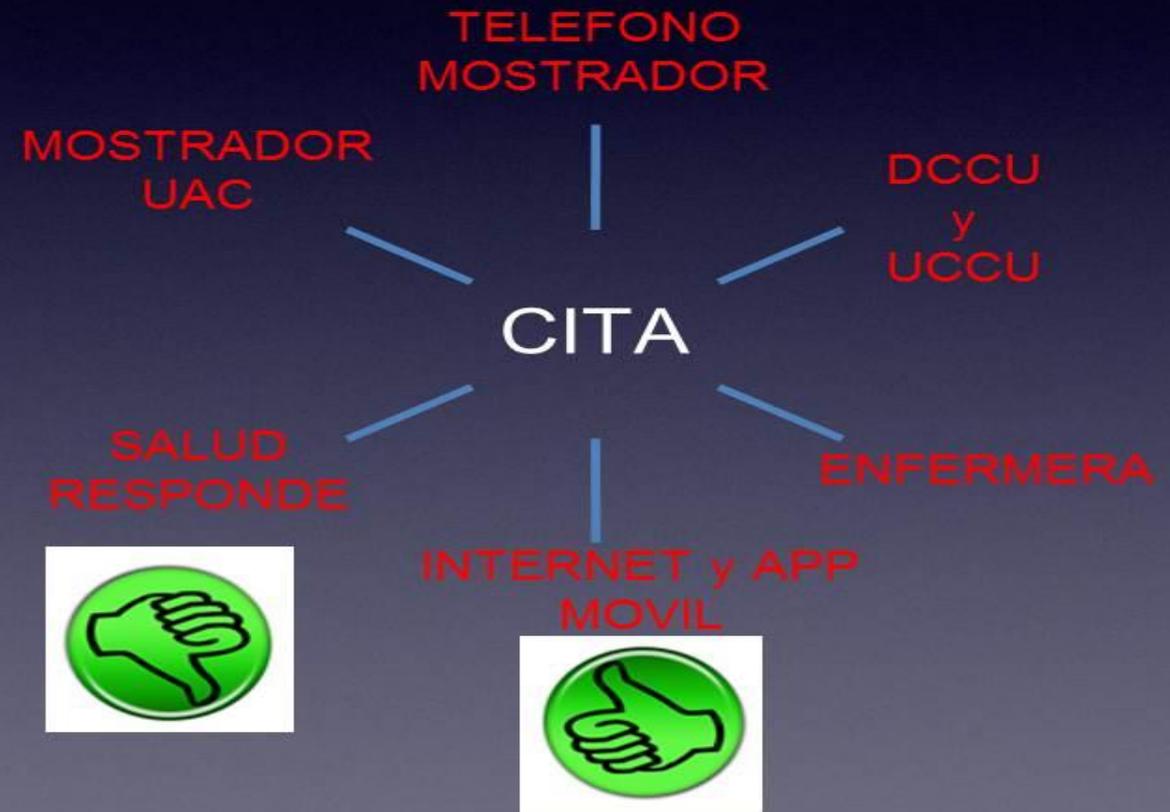
(De *abuso*).

1. *intr.* Usar mal, excesiva, injusta, impropia o indebidamente de algo o de alguien. *Abusaba DE su autoridad.*
2. *intr.* Hacer objeto de trato deshonesto a una persona de menor experiencia, fuerza o poder. *Abusó DE un menor.*
3. *pml. Guat.* **espabilarse** (|| avivar y ejercitar el entendimiento de alguien).

LA ORGANIZACIÓN IMPUESTA

Accesibilidad

DEMORA CERO



En este marco, los médicos clínicos de a pie somos los únicos encargados en el sistema sanitario de rebajar las expectativas, de recoger la frustración y, sobre todo, de «decir no» a determinadas exigencias de nuestros pacientes. Efectivamente, nos hemos convertido en el filtro de la racionalidad científica y del racionamiento económico. Somos inevitablemente la cara menos amable del sistema sanitario, cuando justo deberíamos asumir el rol contrario



UAC-CALL CENTER



MÉDICO-ATS



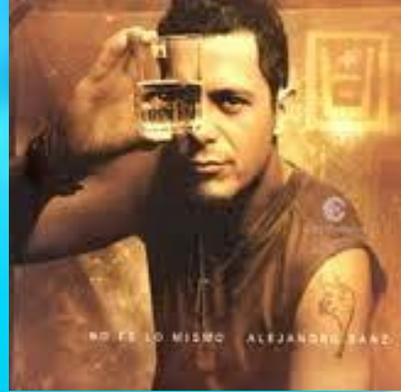
No es

¡Cuidado con los

Emil Michel C

ANEXO NIVELES DE PRIORIDAD

- **NIVEL 1:** Emergencia o Urgencia con riesgo vital inminente (Paciente Emergente)
 - Corresponde a los pacientes críticos, es decir, aquellos que necesitan una asistencia médica inmediata y cuya demora en la misma puede originar graves consecuencias en cuanto a su morbilidad y mortalidad.
- **NIVEL 2:** Urgencia no crítica (Paciente Preferente)
 - Corresponde a los pacientes urgentes no críticos y que necesitan exploraciones complementarias urgentes para su diagnóstico y tratamiento adecuado inmediato. Igualmente quedan incluidos en este nivel:
 - Pacientes que han sido valorados por otro dispositivo:
 - trasladados al hospital por Equipo de Emergencias (061) previa valoración por médico responsable del Área de RCP y que no son prioridad 1,
 - desde un Dispositivo de Emergencias y acompañados por facultativo,
 - traslado desde otro Hospital
 - Pacientes que son acompañados por Cuerpo de Seguridad.
 - Todos aquellos pacientes que precisen de una camilla de traslado.
 - Pacientes y/o acompañante que acrediten ser cuidadores de gran discapacitado (ver Anexo III)
- **NIVEL 3:** Urgencia demorable (Paciente Urgente)
 - Corresponde a aquellos pacientes con estabilidad de sus signos vitales y sin dolor agudo que puedan requerir exploraciones complementarias para dilucidar su diagnóstico y/o tratamiento y que pueden esperar en una sala no vigilada.
- **NIVEL 4:** Urgencia no objetivable (Paciente Banal)
 - Representa aquellos enfermos que presentan un proceso no urgente o un cuadro banal que por lo general no requiere de exploraciones complementarias.
- **NIVEL 5:** No urgencias



terror que se supone

de origen Rumano

TICKET DE INFORMACION PACIENTES SIN CITA INFORMACION MOTIVOS CONSULTA URGENTE

1. NO TIENE CITA. Por tanto, cualquier usuario con cita será atendido con preferencia sobre él, pues el tiempo de la espera cuenta desde el momento en que solicitaron dicha cita.
2. Debe guardar turno junto con el resto de pacientes “SIN CITA”, si los hubiere.
3. Debe comunicar al mostrador cualquier cambio de su estado, a fin de que si pasase a situación “urgente”, sea trasladado de inmediato a la sala de urgencias y sea atendido. Conviene en este sentido proporcionar hojas de “autotriage” en las que se describan aquellas situaciones que puedan requerir de una asistencia médica inmediata, **PERO EN NINGÚN CASO SE LE PROPORCIONARÁ UN DOCUMENTO DE CITA NI UN NUMERO**, pues las circunstancias clínicas pueden hacer aconsejable atender en primer lugar a pacientes sin cita a los que se les haya asignado una prioridad mayor.
4. La consulta en la que “a priori” será atendido. Se le debe informar de que en caso de que el profesional acabe su jornada laboral antes de poderle atender, se procederá a proporcionarle información sobre la nueva consulta (o centro sanitario si se trata de un consultorio no abierto 24 horas) en la que sera atendido





LA RECLAMACIÓN

HOLA, DESEABA PRESENTAR
UNA RECLAMACION, PUES
CONSIDERO QUE NO HE
SIDO TRATADO CORRECTA+
MENTE



VAYASE USTED A TOMAR
POR EL CULO !!!

CONTESTAR

- Abusuario
- Espectativas irracionales
- Quejica
- Llorica
- Acusica.



Pórtate mal, pásalo bien,

y después niégalo todo.

www.desmotivaciones.es

INDUCIR

- Usuario responsable
- Oferta Deficiente
- Equidad
- Debil por la enfermedad
- Desconocedor de sus autenticos derechos.

INDUCIR

- **Citar legislación y derechos vulnerados. Con relato pormenorizado.**
- **Explicar lo que se solicita detalladamente.**
- **Citar a las personas que se consideran responsables.**
- **Cerrar las escapatorias**

CONTESTAR

- ¡Empatizar con el reclamante!
- ¡Señalar a los verdaderos responsables
- Recomendar hacer ajustes en el cociente de frustración, bajando expectativas.
- Recordar los deberes.
- Propuestas de mejora





Que deberíamos certificar/informar

- Cualquier cosa que conlleve una mejora en la salud del paciente, entendida en el más amplio sentido:
 - Enfermedades que conlleven modificación obligatoria en la dieta escolar.
 - Limitaciones físicas o psíquicas que impidan determinadas actividades o las aconsejen.
 - Casos en los que se pudiese requerir una intervención urgente (uso de adrenalina, glucagón...)
- Para cualquier otra cosa, nuestras indicaciones jamás son vinculantes para un centro educativo, por lo que su petición sólo puede encuadrarse en la curiosidad morbosa o en el intento de eludir la responsabilidad.
- Justificantes de asistencia a consulta cuando sean motivo de permiso en el trabajo



Los jefes



La inteligencia consiste en detectar una inconsistencia en el razonamiento del jefe. La sabiduría, en no mencionarlo.
(James Frederick Dent Humorista y caricaturista político 29 diciembre 1928 - 17 julio 1992)



Office Playground, Inc.

Acoso Laboral



- La **Constitución Española** reconoce como derechos fundamentales de los españoles la dignidad de la persona, (artículo 10), así como la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes (artículo 15), y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (artículo 18); y encomienda al tiempo a los poderes públicos, en el artículo 40.2, el velar por la seguridad e higiene en el trabajo.
- La Ley 7/2007, de 12 de abril, del **Estatuto Básico del Empleado Público**, en su artículo 95.2, letra o, tipifica como falta disciplinaria de carácter muy grave, el acoso laboral





Acoso Laboral



La Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, que modifica el código penal, señala, en su preámbulo XI, que dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiendo por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad, tal y como se recoge en el artículo 173.1



Es acoso



- Dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.
- Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan.
- Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.
- Acciones de represalia frente a trabajadores que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización, o frente a los que han colaborado con los reclamantes.
- Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador.
- Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas.
- Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.



NO es acoso



- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
- Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.



¿Es inútil la microgestión?



El documento de asistencia a consultas externas en distrito Córdoba-Guadalquivir puede ser un ejemplo y los certificados para guarderías, otro

QUIÉRETE

iiiiii



FJ Navarro Quesada

Rafael

Jiménez Alés

alesmismo@gmail.com

@jnavarrolucaño