

Diagnóstico Organizacional (Ejemplo)

De acuerdo con lo solicitado, luego de informar a todo el personal profesional de las 3 clínicas, y para que la empresa alcance los indicadores de éxito propuestos (disminución de errores -de un promedio mensual de 60 a un promedio mensual de 30 en un año, y mejora en la satisfacción de los pacientes con el servicio -de un 70% a un 83% o más en un año), se realizó una evaluación diagnóstica durante un periodo de 90 días, mediante el uso de 4 cuestionarios online en forma consecutiva:

- JSPE (*Jefferson Scale of Physician Empathy*)
- MAAS (*Mindful Attention Awareness Scale*)
- TMMS-24 (*Trait Meta-Mood Scale*)
- MBI (*Maslach Burnout Inventory*)

Los cuestionarios, según lo anticipado, fueron anónimos en todos los casos, para que los profesionales se sintieran totalmente libres al responderlos.

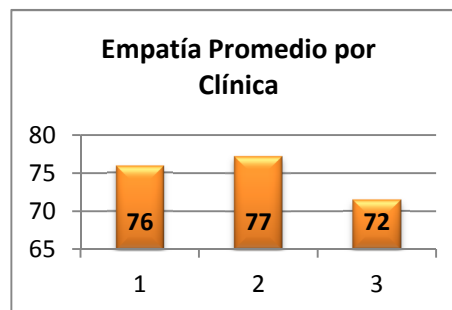
Nuestro sistema registró 125 respuestas (JSPE); 119 (MAAS); 118 (TMMS-24) y 88 (MBI), por lo que la muestra analizada incluyó a casi la totalidad de los profesionales de la organización.

Resultados JSPE (Empatía)

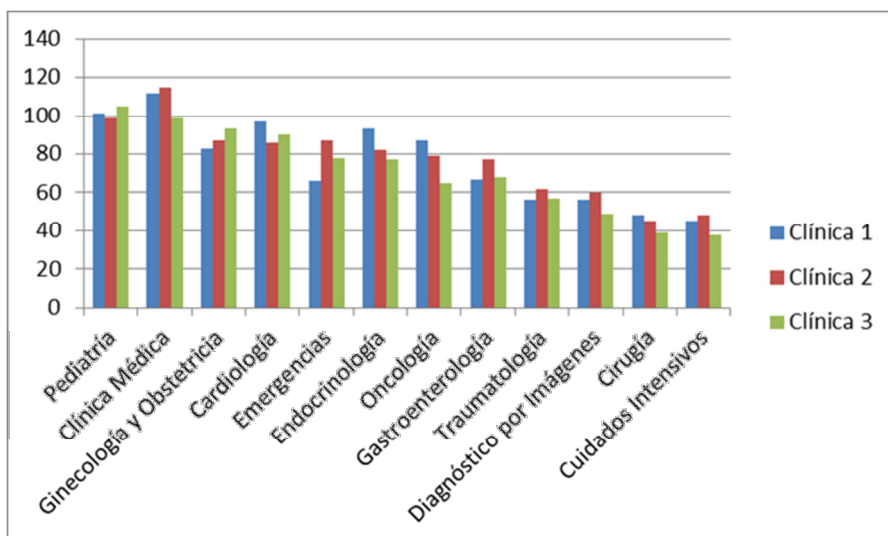
Nº Respuestas= 125 /Clínica 1: 42 / Clínica 2: 54 /Clínica 3: 29

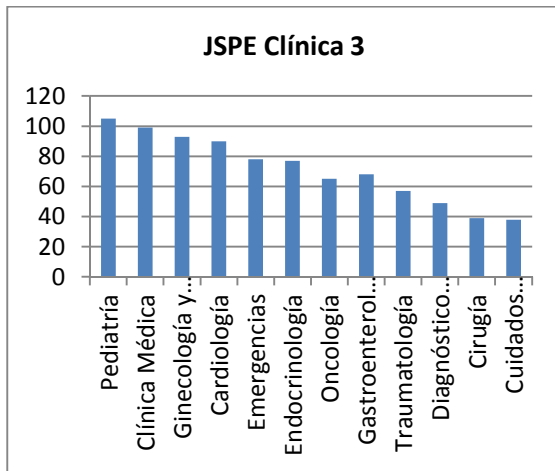
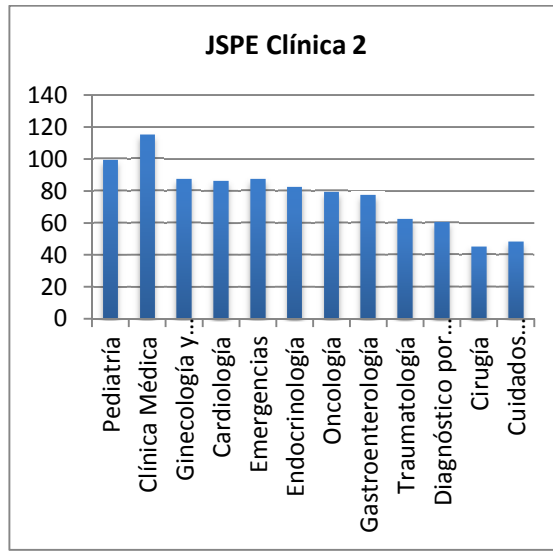
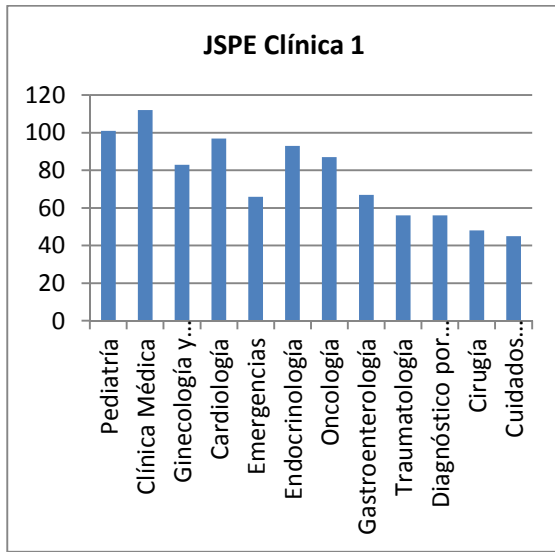
En la escala se entiende la empatía como una cualidad cognitiva que incluye la comprensión de las experiencias, preocupaciones y perspectivas del paciente, combinada con la capacidad de comunicar esta comprensión con la intención de ayudar.

Los resultados van de 20 a 140. A mayor puntuación, mayor empatía con los pacientes. Dado que no existe un punto de corte preestablecido, la utilidad de este instrumento se obtiene de la comparación de los promedios entre distintas especialidades y clínicas como en este caso, o de la comparación entre mediciones de la misma población.



Cuadro General de Empatía Promedio por Clínica y por Especialidad

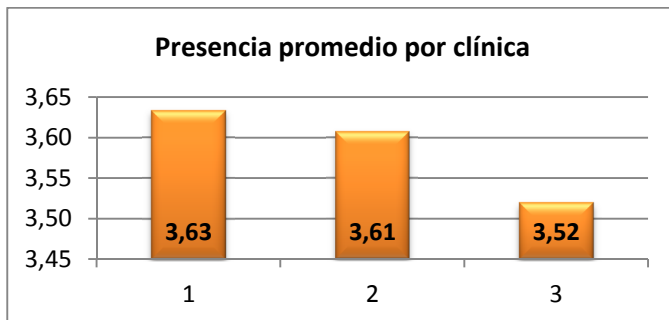




Resultados MAAS (Atención plena – Presencia)

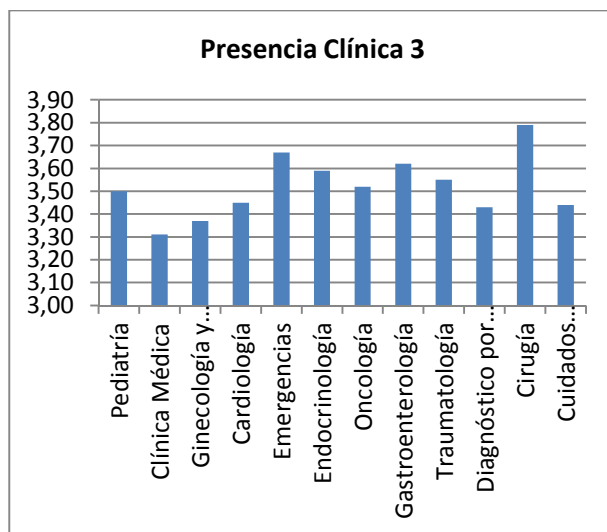
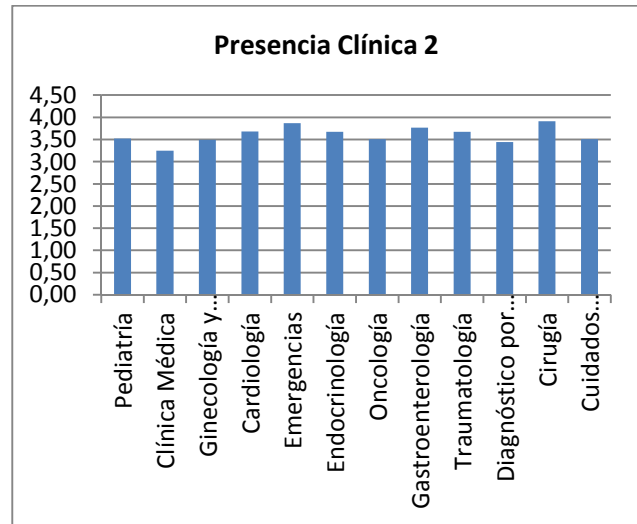
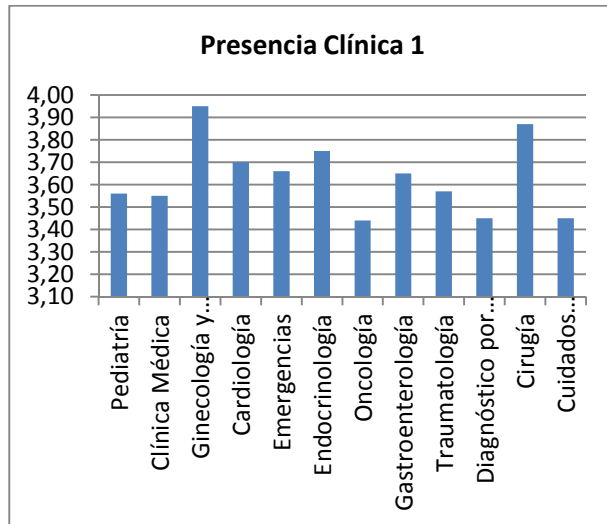
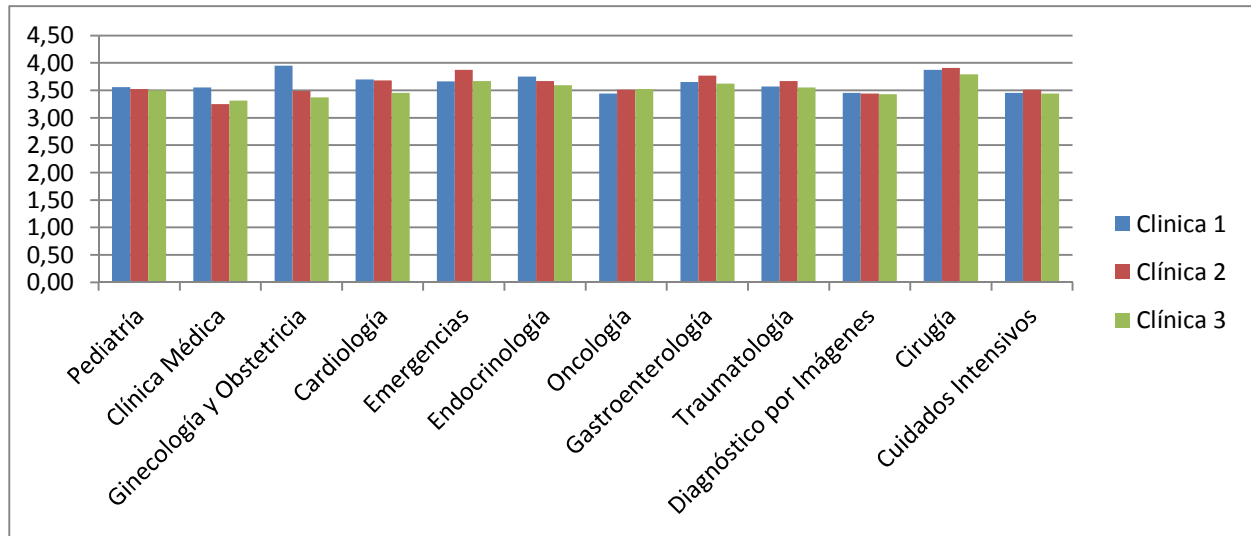
Nº Respuestas= 119 / Clínica 1: 42 / Clínica 2: 50 / Clínica 3: 27

Nivel promedio de "Presencia" de los profesionales en las 3 clínicas: **3,59** para una puntuación media en la población general de **3,86**.





Presencia promedio por Clínica y por Especialidad



Resultados TMMS-24 (Inteligencia Emocional)

Nº Respuestas= 118 / Clínica 1: 42 – Clínica 2: 46 – Clínica 3: 30

Promedio de puntuaciones obtenidas por Clínica y por sexo

	Clínica 1 (H)	Clínica 1 (M)	Clínica 2 (H)	Clínica 2 (M)	Clínica 3 (H)	Clínica 3 (M)
Percepción emocional	23	25	24	27	20	25
Comprensión sentimientos	25	22	24	24	24	23
Regulación emocional	21	22	19	21	18	19

Interpretación según puntos de corte:

	Clínica 1 (H)	Clínica 1 (M)	Clínica 2 (H)	Clínica 2 (M)	Clínica 3 (H)	Clínica 3 (M)
Percepción emocional	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Baja	Adecuada
Comprensión sentimientos	Adecuada	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja
Regulación emocional	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja

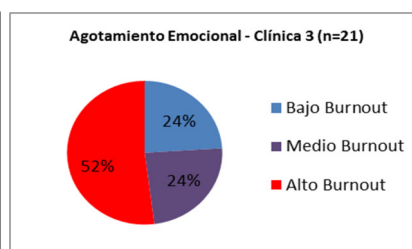
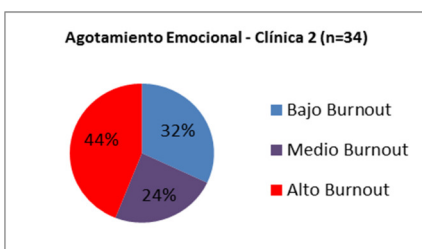
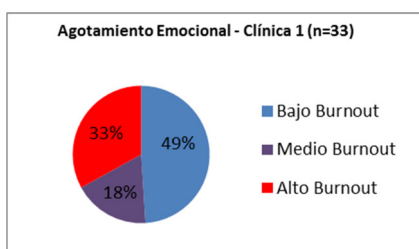
En este caso no se realizó la investigación por especialidad por dos motivos: para que los profesionales tuvieran la tranquilidad de que no iban a ser identificados y para evitar la complejidad inherente a los resultados que se hubieran obtenido.

Resultados MBI – Burnout

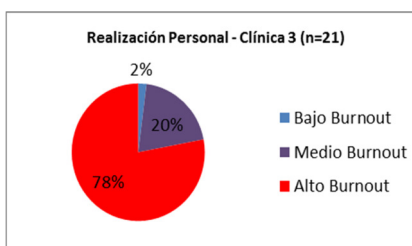
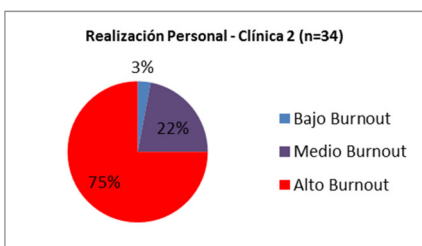
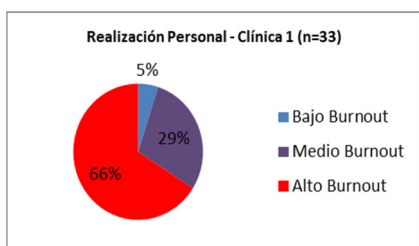
Nº Respuestas= 88 / Clínica 1: 33 – Clínica 2: 34 – Clínica 3: 21

Dado que este cuestionario produce sensibilización, se instruyó a los profesionales para que aquellos que lo habían respondido en los últimos 6 meses no lo completaran.

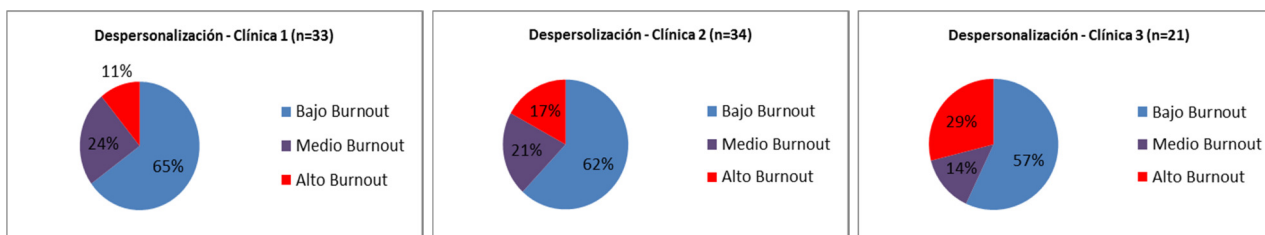
Agotamiento Emocional



Realización Personal



Despersonalización



Conclusiones

La incidencia de Burnout o desgaste profesional es muy elevada en las tres clínicas, con una muy baja realización personal y puntuaciones muy altas de agotamiento emocional. Los peores resultados se obtuvieron en la Clínica 3, seguidos por la Clínica 2. Si bien los resultados obtenidos en la Clínica 1 son un poco mejores que las puntuaciones de las otras Clínicas, tiene igualmente un nivel de burnout muy preocupante.

Esta elevada incidencia de Burnout profesional explica por sí sola la cantidad de errores y los niveles de satisfacción de los pacientes con el servicio registrados por la organización.

El nivel de atención y de "presencia" de los profesionales se encuentra por debajo del promedio que se registra en la población general. Esta medición también brinda una explicación de la cantidad de errores registrados por la organización.

No sorprenden los resultados obtenidos en el TMMS-24 y son una muestra más, junto con los niveles de desgaste profesional, de la carencia de formación en habilidades blandas de los profesionales sanitarios.

Sobre la base de estos resultados, proponemos el siguiente orden de prioridades para la acción:

Prioridad Lugar	Prioridad 1	Prioridad 2	Prioridad 3	Prioridad 4
Clínica 3	Burnout	Inteligencia Emocional Efectividad personal y profesional	Comunicación Efectiva	Gestión de Carrera y Marca Personal Gestión de Información profesional
Clínica 2	Burnout	Inteligencia Emocional Efectividad personal y profesional	Comunicación Efectiva	Gestión de Carrera y Marca Personal Gestión de Información profesional
Clínica 1	Burnout	Inteligencia Emocional Efectividad personal y profesional	Comunicación Efectiva	Gestión de Carrera y Marca Personal Gestión de Información profesional