Politica de Buen Trato Laboral
Servicio de Salud Coquimbo

1. **Trato digno y respetuoso:** Mantener permanentemente un trato digno, respetuoso y empático entre las personas que trabajan en la institución, independiente de sus jerarquías, eliminando todo trato prepotente, irrespetuoso o discriminatorio.

2. **Igualdad y equidad:** Fomentar la igualdad en el trato, la promoción en el empleo, la distribución de cargas de trabajo y la equidad en el acceso a las actividades de formación y capacitación.

3. **Dignidad en las condiciones de trabajo:** Derecho a trabajar en un entorno laboral adecuado a los requerimientos de la función que realiza cada funcionario y contar con los elementos de protección necesarios.

4. **Derecho a estar informado:** Mantener mecanismos de comunicación que aseguren la transparencia y el despliegue de la información oportuna y completa sobre procesos y procedimientos institucionales.

5. **Compromiso organizacional:** Mantener permanentemente compromiso responsable con pares y la institución, respetando acuerdos, instrucciones y estructuras jerárquicas, asumiendo integralmente la responsabilidad para cada función, realizándola con la máxima dedicación, conociendo y respetando el marco legal sobre deberes y derechos de todos quienes laboran en el servicio.

6. **Trato fraterno y honesto entre las personas:** Fomentar el espíritu de trabajo en equipo reflejado en la práctica de la solidaridad, generando un clima de confianza, tolerancia, y participación, que permita trabajar con compromiso, lealtad y entrega.

7. **Objetividad:** Reconocer a las personas, con igualdad de derechos y oportunidades propendiendo a una evalución justa (objetiva) del desempeño, en la renovación de contratos y la desvinculación.

8. **Dialogar y escuchar:** Fomentar el diálogo y discusión entre todas las personas que laboran en el servicio, promoviendo la retroalimentación permanente, dándonos tiempo para escucharnos y reconocer que "yo no siempre tengo la razón".

9. **Integración:** Crear y mantener espacios de trabajos saludables, contribuyendo a disponer de lugares comunes para facilitar la integración de quienes laboran en el servicio.

10. **Promoción y acceso a la salud:** Fomentar la promoción de salud de quienes laboran en el servicio y contar con atención de salud oportuna en los distintos niveles.

BUEN TRATO LABORAL

"Muchos de los éxitos en la vida dependen de cómo uno sepa tratar a los demás"

Servicio de Salud Coquimbo
Región de Coquimbo
Ministerio de Salud

SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS
SUBDEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

¿Qué es el Buen Trato Laboral?

- El buen trato se define en la relación con otro y/o con el entorno y se refiere a las interacciones con ese otro y/o con ese entorno, que promueven un sentimiento mutuo de reconocimiento y valoración. Son formas de relación que generan satisfacción y bienestar entre quienes interactúan.

- Puede entenderse al trato como la forma de comunicarse o de establecer un vínculo con otra persona o con un grupo de sujetos.

- La noción de buen trato está vinculada al tipo de trato que se considera ético o correcto desde el punto de vista moral. Si existe un buen trato (aprobado y aplaudido), hay otro trato que puede ser condenado: el maltrato.

- A nivel laboral o social en general, el buen trato aparece vinculado al respeto y la solidaridad. El uso de expresiones como "por favor" o "gracias" forma parte del buen trato.

- El buen trato, de todas formas, no sólo se expresa a través de palabras, sino que también puede advertirse en el contacto físico o en actitudes.

- Existen personas que definen el buen trato como la ausencia de acciones o situaciones maltratantes, sin embargo eso corresponde más bien a una consecuencia de una relación de buen trato.

Elementos que componen el Buen Trato

- El reconocimiento.
- Empatía (solo es posible desarrollarla si hemos reconocido al otro).
- Comunicación (solo si se basa en los dos elementos anteriores es un verdadero diálogo).
- Interacción igualitaria.
- Negociación (cuando negociamos no hay vencedores ni vencidos).

SALUD RESPONDE
600·360·7777
PROFESIONALES DE LA SALUD ATENDIENDO TUS DUDAS LAS 24 HORAS, LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA

¿Qué es el mal trato?

Se conoce como maltrato a la acción y efecto de maltratar, que significa tratar mal a una persona. Se refiere a una forma de agresión que se puede manifestar de dos formas principalmente; maltrato físico y maltrato psicológico que se da en el marco de una relación entre dos o más personas.

Como identificar un mal trato laboral

Hacerlo no es una tarea fácil, ya que existen malos tratos difíciles de observar.

El mal trato afecta el estado anímico de quien lo padece, desencadenando estrés, depresión, problemas de sueño, desmotivación.

Una de las principales características del mal trato es la ofensa continua hacia una persona o las tareas que realiza.

Predominio de críticas negativas.

Aislamiento de un trabajador de su grupo laboral. (no se le permite).

Desacreditación pública del trabajador.

El trabajador es ignorado por su jefatura o compañeros.

Poco contacto físico con compañeros y jefatura, priman otros canales de comunicación.

Como hacer frente al mal trato laboral

El primer paso para interrumpir el maltrato laboral, es confrontar nuestras creencias limitantes que nos llevan a aceptar situaciones negativas para nuestra vida.

Entrenar nuestra afectividad, ser firme y claro en que hay ciertas actitudes que no son de nuestro agrado.

¿A qué situaciones de mal trato estás dispuesto/a a decir no?

Buscar apoyo en amigos, colegas, familiares, saber que tenemos apoyo tanto en el trabajo como afuera, nos da seguridad para confrontar estas situaciones.

Decir "no" implica abrirnos a establecer límites necesarios y sanadores en nuestra vida. Decir "no" a los maltratos es un derecho que te pertenece, más allá que lo creas o no.