

## ANEXO VII

### **CATÁLOGO DE COMPETENCIAS DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD**

#### **GRUPO I: TITULADO SUPERIOR SANITARIO**

1. Identificación y compromiso con la misión, los valores y los objetivos de la organización
  - Muestra interés por la organización en conjunto, e incorpora sus valores y objetivos como retos personales.
  - Actúa de forma consecuente con las exigencias y compromisos que se derivan de la misión, la visión, los valores y los objetivos del SERMAS y en especial en lo que se refiere al trabajo en equipo y a la atención al paciente.
2. Mentalidad de servicio
  - Adopta una actitud de aprendizaje y mejora cuando se detectan errores o incidencias en la prestación del servicio al paciente.
  - Analiza las dificultades y las reclamaciones de los pacientes que tienen que ver con su ámbito de actuación y propone alternativas que puedan darles solución efectiva.
  - Actúa como referente respecto a los valores y las actitudes que son ejemplo de mentalidad de servicio
3. Trabajo en equipo
  - Sabe cuándo anteponer las necesidades del grupo sobre las propias.
  - Concibe la misión de su puesto de trabajo desde una perspectiva conjunta, asumiendo que los resultados se consiguen individualmente y a través de los equipos de los que forma parte.
  - Es proactivo en la respuesta a las peticiones de colaboración que recibe tanto en su propio equipo como de otras áreas y organizaciones.
4. Liderazgo
  - Identifica nuevas áreas de desarrollo profesional en los que utilizar sus capacidades y conocimientos.
  - Proporciona estímulo, apoyo y orientación a los compañeros a la hora de afrontar las dificultades de su trabajo.
  - Toma la iniciativa para superar obstáculos y resolver conflictos.
5. Integridad y respeto
  - Actúa de forma coherente con lo que demanda para sí mismo y con lo que es correcto desde el punto de vista ético.
  - Contribuye con su actitud y su comportamiento a crear un entorno de trabajo basado en el respeto y la integridad.
  - Mantiene una actitud vigilante y transparente a la hora de detectar y comunicar errores e incidencias que ponen en riesgo la seguridad del paciente.
6. Comunicarse con eficacia
  - Adecúa su forma de comunicarse a las características del interlocutor y al feedback recibido.
  - Transmite de forma proactiva sus inquietudes, percepciones y sugerencias, al tiempo que se muestra receptivo a las que plantean los compañeros u otras áreas de la organización.
  - Intenta eliminar los prejuicios a la hora de valorar la información que le llega de los compañeros y del resto de la organización.

## 7. Responsabilidad social

- Asume la naturaleza pública de los recursos y los gestiona y actúa en aras de la sostenibilidad y la eficiencia.
- Contribuye a mejorar la transparencia y la sostenibilidad del sistema desde su ámbito específico de actuación y responsabilidad.
- Integra la perspectiva y las demandas de la Sociedad en la identificación de las prioridades de su cometido y de las personas con las que trabaja.
- Concibe el conocimiento como un patrimonio colectivo a preservar y compartir tanto internamente como con otros servicios de Salud u organizaciones de servicio público.

## 8. Escuchar, conocer y entender al paciente y a su entorno

- Identifica fórmulas y alternativas para obtener la información relevante sobre el paciente y su entorno.
- Hace un uso eficaz y eficiente de la información obtenida que redunde en beneficio del paciente.
- Solicita feedback al paciente para mejorar la calidad percibida de los servicios y la atención prestados.

## 9. Humanizar la atención y el cuidado

- Concibe al paciente desde una óptica integral y no sólo sanitaria, considerando todos aquellos aspectos que como persona son relevantes a la hora de su atención y cuidados.
- Lidera y participa en las iniciativas que contribuyen a mejorar la experiencia del paciente.
- Identifica oportunidades de mejora que ayuden a dignificar y humanizar la atención y la asistencia al paciente, las traslada y colabora en su implantación.

## 10. Facilitar la participación y respetar la autonomía del paciente

- Lidera y colabora en iniciativas internas y/o institucionales que canalizan la demanda social de una mayor participación y autonomía del paciente
- Participa en la creación o redefinición de protocolos y procesos que aseguren, promuevan o potencien la participación y la autonomía del paciente.
- Informa al paciente de los errores o incidencias que se han producido en su atención y tratamiento y las implicaciones y consecuencias para su salud.

## 11. Mejorar en beneficio de la sociedad

- Establece objetivos realistas de desarrollo profesional que permitan una evolución continuada de su capacidad de respuesta a las necesidades presentes y futuras de los pacientes y de la sociedad en materia de salud.
- Entiende que los cambios sociales o tecnológicos son consustanciales, no sólo sobrevenidos, en su labor y adopta una actitud de colaboración y participación en su implantación.
- Se preocupa por conocer buenas prácticas y buscar alternativas para hacer más eficiente su tarea y la de su equipo.

## 12. Autocontrol y Resistencia al estrés

- Mantiene un desempeño estable de su actividad en situaciones que en general, se caracterizan por una gravedad o complejidad muy alta, frecuencia cotidiana y por proceder de múltiples fuentes de presión, tanto internas como externas.
- Conoce y aplica de forma efectiva diversas técnicas de afrontamiento del estrés.
- Actúa con dominio de la situación, pero sin caer en el hermetismo, la despersonalización o el cinismo.

## **GRUPO II: TITULADO MEDIO NO SANITARIO**

1. Identificación y compromiso con la misión, los valores y los objetivos de la organización
  - Muestra interés por la organización en conjunto, e incorpora sus valores y objetivos como retos personales.
  - Actúa de forma consecuente con las exigencias y compromisos que se derivan de la misión, la visión, los valores y los objetivos del SERMAS y en especial en lo que se refiere al trabajo en equipo y a la atención al paciente.
2. Mentalidad de servicio
  - Se comporta de forma coherente y equilibrada en la relación con los compañeros y usuarios de su organización.
  - Se muestra receptivo y flexible ante las incidencias y los cambios que puedan darse en la prestación del servicio a los pacientes.
  - Utiliza la escucha activa para identificar oportunidades de prestar un mejor servicio al paciente y es capaz de ponerse en su lugar y comprender sus inquietudes y necesidades.
3. Trabajo en equipo
  - Sabe cuándo anteponer las necesidades del grupo sobre las propias.
  - Concibe la misión de su puesto de trabajo desde una perspectiva conjunta, asumiendo que los resultados se consiguen individualmente y a través de los equipos de los que forma parte.
  - Es proactivo en la respuesta a las peticiones de colaboración que recibe tanto en su propio equipo como de otras áreas y organizaciones.
4. Liderazgo
  - Identifica nuevas áreas de desarrollo profesional en las que utilizar sus capacidades y conocimientos.
  - Proporciona estímulo, apoyo y orientación a los compañeros a la hora de afrontar las dificultades en su trabajo.
  - Toma la iniciativa para superar obstáculos y resolver conflictos.
5. Integridad y respeto
  - Actúa de forma coherente con lo que demanda para sí mismo y con lo que es correcto desde el punto de vista ético.
  - Contribuye con su actitud y su comportamiento a crear un entorno de trabajo basado en el respeto y la integridad.
  - Mantiene una actitud vigilante y transparente a la hora de detectar y comunicar errores e incidencias que ponen en riesgo la seguridad del paciente.
6. Comunicarse con eficacia
  - Colabora en la comunicación de la organización con el resto del sistema, los pacientes, su entorno y la población
  - Aprovecha el potencial de los canales de comunicación con los que cuenta la organización
  - Fomenta hábitos de escucha activa, feedback y participación en el equipo y con ello contribuye a fortalecer la implicación y el rendimiento de sus integrantes.
7. Responsabilidad social
  - Asume la naturaleza pública de los recursos y los gestiona y actúa en aras de la sostenibilidad y la eficiencia.
  - Contribuye a mejorar la transparencia y la sostenibilidad del sistema desde su ámbito específico de actuación y responsabilidad.

- Integra la perspectiva y las demandas de la Sociedad en la identificación de las prioridades de su cometido y de las personas con las que trabaja.
  - Concibe el conocimiento como un patrimonio colectivo a preservar y compartir tanto internamente como con otros servicios de Salud u organizaciones de servicio público.
8. Escuchar, conocer y entender al paciente y a su entorno
- Identifica fórmulas y alternativas para obtener la información relevante sobre el paciente y su entorno.
  - Hace un uso eficaz y eficiente de la información obtenida que redunde en beneficio del paciente.
  - Solicita feedback al paciente para mejorar la calidad percibida de los servicios y la atención prestados.
9. Humanizar la atención y el cuidado
- Comparte e integra en su labor los principios que inspiran una atención al paciente más humanizada y accesible.
  - Entiende la situación en la que se encuentra el paciente y hace lo que está en su mano para dar respuesta a sus necesidades.
  - Vela por preservar la intimidad del paciente y el respeto a sus derechos en todas las etapas de la atención que recibe.
  - Concibe al paciente desde una óptica integral y no sólo sanitaria, considerando todos aquellos aspectos que como persona son relevantes a la hora de su atención y cuidados.
10. Facilitar la participación y respetar la autonomía del paciente
- Considera los valores y creencias del paciente en su atención y cuidado.
  - Se esfuerza en conocer y actualizar las buenas prácticas en materia de participación del paciente.
  - Lidera y colabora en iniciativas internas y/o institucionales que canalizan la demanda social de una mayor participación y autonomía del paciente.
11. Mejorar en beneficio de la sociedad
- Establece objetivos realistas de desarrollo profesional que permitan una evolución continuada de su capacidad de respuesta a las necesidades presentes y futuras de los pacientes y de la sociedad en materia de salud.
  - Entiende que los cambios sociales o tecnológicos son consustanciales, no sólo sobrevenidos, en su labor y adopta una actitud de colaboración y participación en su implantación.
  - Se preocupa por conocer buenas prácticas y buscar alternativas para hacer más eficiente su tarea y la de su equipo.
12. Autocontrol y Resistencia al estrés
- Mantiene un desempeño estable de su actividad en situaciones que, en general se caracterizan por una gravedad o complejidad alta, frecuencia periódica y por proceder de varias fuentes de presión, tanto internas como externas.
  - Identifica en si mismo los síntomas físicos (dolores, fatiga, mareos, etc. ), emocionales (ansiedad, irritabilidad, tristeza, etc), cognitivos (dificultad de concentración, etc. ) y conductuales (insomnio, llanto, incremento del consumo de sustancias psicoactivas, relaciones inadecuadas con el equipo, etc.) que indican una respuesta de estrés y pide ayuda o pone en marcha alguna técnica básica de afrontamiento del estrés.
  - Conoce o aplica alguna técnica básica de afrontamiento del estrés.
  - En situaciones de marcada provocación, oposición u hostilidad, actúa controlando sus impulsos y emociones negativas.