



ORDEN ADMINISTRATIVA NÚMERO: 2014-001

ORDEN ADMINISTRATIVA DE LA OFICINA DEL PROCURADOR DEL PACIENTE PARA ADOPTAR EL PROGRAMA DE AYUDA A EMPLEADOS(AS) Y EL MANUAL PARA LOS(AS) SUPERVISORES(AS)

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, serán extensivos a sus dependientes directos. Además, podrán beneficiarse aquellos(as) empleados(as) 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

Con el firme propósito de cumplir a cabalidad con la promulgación de la Ley Núm. 167 de 2002, según enmendada, conocida como *Ley para Crear en las Agencias de Gobierno, Gobiernos Municipales y Empresas Privadas el Programa de Ayuda al Empleado* y al amparo de ésta, nuestra Agencia adopta la presente **Orden Administrativa para crear, establecer, implementar y administrar el Programa de Ayuda al Empleado (PAE).**

La OPP 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. Destacamos que el Programa ha demostrado ser una estrategia exitosa y necesaria para prevenir y atender adecuadamente todas aquellas situaciones personales o de índole organizacional que interfieren con el funcionamiento óptimo de la fuerza laboral. Por tanto, el PAE, creado en esta Agencia, tiene como meta reforzar el comportamiento positivo que induce a la productividad, eficiencia y




efectividad del capital humano mediante la educación y la prevención; para así fomentar la sana convivencia a nivel profesional y personal. Igualmente, servirá de apoyo al personal gerencial de la OPP, proveyendo herramientas efectivas en el manejo de casos.

ARTÍCULO 2: APLICABILIDAD

- 2.1 Las normas establecidas en este Manual aplicarán a todo(a) empleado(a), que debido a problemas de carácter emocional o de otra índole, se afecte su labor, merme su rendimiento y productividad; provoque relaciones de trabajo inadecuadas o que voluntariamente solicite los servicios del programa.

ARTÍCULO 3: OBJETIVOS

- 
- 3.1 Ayudar al (a la) empleado(a) cuyo funcionamiento y productividad en el trabajo, se ha afectado por problemas de índole personal, familiar u ocupacional.
- 3.2 Propiciar la máxima capacidad del (de la) empleado(a) en producción y eficiencia en el trabajo.
- 3.3 Ofrecer al (a la) empleado(a) la oportunidad 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 (a la) empleado(a) como medida preventiva.


ARTÍCULO 4: NORMAS

- 4.1 La participación del (de la) empleado(a) será voluntaria. El (La) Supervisor(a) o cualquier otro recurso motivarán al (a la) empleado(a) a utilizar los servicios del PAE.

ARTÍCULO 5: CRITERIOS

Los siguientes criterios se utilizarán como guías para indicar que existe un deterioro en el desempeño del (de la) empleado(a), a saber:

- 5.1 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

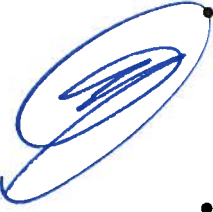
- 
- 5.2 Ausentismo dentro del área de trabajo
- 018 no está en su área de trabajo con frecuencia
 - 019 está en su área de trabajo, pero no produce lo requerido
 - 020 visitas frecuentes al baño y a tomar agua
 - 021 "coffee breaks" prolongados
- 5.3 Productividad o eficiencia
- 030 no puede concentrarse, 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
- 5.4 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(as) de trabajo
- 5.5 Relaciones interpersonales
- 050 reacciona violentamente a las críticas o sugerencias de su Supervisor(a) y compañeros(as) 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(as) y Supervisores(as)
 - 053 agresividad excesiva hacia sus compañeros(as) de labores y Supervisor(a)
 - 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(as) Supervisores(as) entienden que aplique
 - 061 patrones extraños de conducta
 - 062 violaciones a las normas administrativas
 - 063 otro indicador de deterioro que no aparece en este listado

ARTÍCULO 6: PROCEDIMIENTO Y FUENTES DE REFERIDOS

6.1 Auto referidos

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

6.2 Referidos Administrativos

- 
- Todo referido administrativo será originado por el (la) Supervisor(a) Inmediato(a) o Coordinador(a) del Programa.
 - Los (Las) Supervisores(as) serán responsables de identificar el deterioro en la ejecución de los(as) empleados(as), documentar el mismo y presentar evidencia al (a la) empleado(a) en el proceso administrativo. El (La) Supervisor(a) no identificará los problemas personales del (de la) empleado(a) ni sugerirá tratamiento; sólo lo hará el (la) Coordinador(a) del PAE.
 - Luego de detectar y documentar el deterioro en la ejecución de las labores, el (la) Coordinador(a)/ Supervisor(a) orientará al (a la) empleado(a) sobre los beneficios del PAE.
 - Si el (la) empleado(a) acepta los servicios del PAE, el (la) Coordinador(a) / Supervisor(a) utilizará la hoja de referido (Ver Apéndice I) y las codificaciones de indicadores de la ejecución mencionados anteriormente.

6.3 Referido al (a la) Coordinador(a)

- Al recibir el referido, el (la) Coordinador(a) abrirá un expediente a nombre del empleado y lo citará.
- Por medio de entrevista y observaciones del comportamiento del empleado, el (la) Coordinador(a) hace una impresión diagnóstica del caso. De considerarlo necesario, puede citar al (a la) Supervisor(a) Inmediato(a), a miembros de su núcleo familiar y otras personas relacionadas para establecer dicha impresión diagnóstica.
- Al finalizar las entrevistas, el (la) Coordinador(a) preparará un resumen con sus observaciones y recomendaciones.
- El (La) Coordinador(a) concertará una cita con el recurso profesional y le informará al (a la) empleado(a).
- Es responsabilidad del (de la) empleado(a) cumplir con sus citas y el plan de acción recomendado por el profesional.
- El (La) Coordinador(a) del PAE, con previa autorización escrita del (de la) empleado(a), (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.
- Después de recibir la ayuda profesional, el (la) Coordinador(a) hará una evaluación final del resultado del tratamiento ofrecido al (a la) empleado(a). El (La) Supervisor(a) hará una evaluación final de la ejecución del (de la) empleado(a) en su trabajo.

ARTÍCULO 7: VIGENCIA

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

PARA QUE ASÍ CONSTE, firmo la presente Orden Administrativa, hoy 23 de enero de 2014, en San Juan, Puerto Rico.



Carlos R. Mellado López, MD
Procurador del Paciente

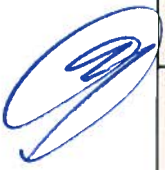


APÉNDICE I

PROGRAMA DE AYUDA AL (A LA) EMPLEADO(A)

Hoja de Referido al (a la) Coordinador(a)

Nombre del (de la) empleado(a):	
División:	
Puesto que ocupa:	
Codificación: (indicadores de deterioro en la ejecución)	
Comentarios:	
Persona que refiere:	
Puesto que ocupa:	
Fecha de referido:	
Fecha de cita con el (la) Coordinador(a):	



Firma de la persona que refiere

Fecha

Firma del (de la) empleado(a)

Fecha

Firma del representante de INSPIRA

Fecha





APÉNDICE II

PROGRAMA DE AYUDA AL (A LA) EMPLEADO(A)

**Consentimiento para divulgar información de tratamiento al (a la)
Coordinador(a) del Programa**

Fecha



A: _____

De: _____
Nombre del empleado

Autorizo y solicito que se brinde información al (a la) Coordinador(a) del Programa de Ayuda al (a la) Empleado(a) [PAE] acerca del tratamiento que estoy recibiendo. La información será utilizada de forma confidencial por el (la) Coordinador(a) del Programa y no se divulgará a terceros.

Firma del (de la) empleado(a)

Fecha

Firma del Representante de INSPIRA

Fecha

