



SERVICIO CANARIO DE LA SALUD



## **CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN**

### **PERSONAL FACULTATIVO**

#### **Datos del profesional evaluado:**

---

Apellidos:

Nombre:

Categoría Profesional:

DNI (incluir letra):

Gerencia/Dirección Gerencia:

Nivel asistencial / Equipo-Servicio-Unidad:

Atención Primaria (indicar EAP/Servicio/Unidad):

Atención Especializada (indicar Servicio/Unidad):

#### **Tipo de cuestionario:**

---

Cuestionario Inicial (a cumplimentar por el superior jerárquico inmediato de la unidad)

Cuestionario de contraste (a cumplimentar por personal facultativo del servicio, equipo o unidad a que pertenezca el profesional evaluado, dependiente del superior jerárquico que haya cumplimentado el cuestionario de evaluación).

#### **Datos del profesional que evalúa:**

---

Apellidos:

Nombre:

Puesto:

DNI (incluir letra):

### **INSTRUCCIONES**

Lea atentamente los ítems que a continuación se relacionan y marque con una X una de las cuatro alternativas de respuesta posibles. A la hora de decidir alguna de las cuatro opciones de respuesta, hágalo pensando en un balance de los últimos años y no sólo en los últimos días.

Marque el espacio reservado al 1 con una X si cree que el profesional muestra un nivel insuficiente en la categoría evaluada; marque el del 2 si cree que necesita mejorar; el 3 si considera que muestra la conducta esperada y el del 4 si logra el nivel de excelencia. Aun así, si hace falta, haga los comentarios que crea convenientes en el espacio reservado a comentarios adicionales.



## A) CAPACIDAD DE INTERRELACIÓN CON LOS USUARIOS.

Nota: En este factor, se entiende por usuario tanto el paciente como sus familiares y acompañantes. Y en caso de servicios de apoyo, etc. "usuario" se refiere al usuario (cliente) interno.

### 1. Empatía. Capacidad del profesional para comprender la perspectiva del usuario y dar respuestas sensibles a sus necesidades.

- 1. Hace su trabajo diario sin tener en cuenta lo que pueda sentir/pensar el usuario a quien atiende.
- 2. Sólo tiene en cuenta lo que pueda sentir/pensar el usuario si éste le explicita sus inquietudes o necesidades.
- 3. Promueve activamente que el usuario le explicita sus necesidades y sus expectativas y adopta una actitud de escucha, mostrando que entiende al usuario y sus necesidades.
- 4. Es un modelo de referencia por su esfuerzo por intentar comprender aquello que el usuario está sintiendo/pensando y, en la medida de sus posibilidades (individuales y organizativas), hacérselo saber. Procura siempre que el usuario explicita sus expectativas, para facilitar su satisfacción, dentro las políticas de servicio de la organización.

#### Comentarios adicionales:

### 2. Accesibilidad. Hace referencia a aquella habilidad por la cual el profesional es percibido por los usuarios como alguien a quien poder dirigirse y comunicarse sin dificultades. Es receptivo, y está abierto a las necesidades que en general los usuarios puedan tener.

- 1. Trata de evitar cualquier contacto con el usuario, si no es imprescindible, y se ampara en las personas del equipo por mantenerse poco accesible.
- 2. Está disponible para responder a las cuestiones que el usuario pueda plantearle. Se limita a responder si le preguntan.
- 3. Se anticipa a las necesidades de comunicación de los usuarios y se muestra receptivo si requieren información o atención.
- 4. Mantiene una actitud proactiva para encontrar respuesta a cualquier necesidad del usuario que se pueda presentar durante el proceso asistencial. Ayuda al usuario en el acceso a la información o a los recursos de la organización, anteponiendo sus necesidades a las posibles rigideces organizativas.

#### Comentarios adicionales:



**3. Resolución de incidencias. Capacidad de gestionar adecuadamente situaciones susceptibles de desencadenar un conflicto con el usuario, mediante el diálogo y la tolerancia, así como también la capacidad de comprender los conflictos ya existentes y tratarlos, siendo capaz de reducir el nivel de tensión y de promover nuevas formas de comunicación.**

- 1. Ante una situación conflictiva, el profesional tiene una actitud que facilita el enfrentamiento con el interlocutor, o dentro de su trabajo diario, el profesional evita intervenir en situaciones conflictivas con el usuario esperando que otros profesionales las gestionen o las resuelvan. En todo caso remite el usuario a otras instancias.
- 2. Gestiona el conflicto sólo si este está ya presente.
- 3. Ante situaciones que pueden convertirse en conflictivas con el usuario, actúa por impedir que se desarrollen enfrentamientos o que se creen situaciones que puedan perjudicar al usuario.
- 4. Es un modelo de referencia por su capacidad de negociación y persuasión, por saber prevenir y evitar los enfrentamientos, y por saber tratar los conflictos existentes, reduciendo el nivel de tensión y promoviendo nuevas formas de solucionarlos en beneficio del usuario y la organización.

**Comentarios adicionales:**

**4. Comunicación. Capacidad para escuchar y transmitir la información de forma eficaz, y de adaptarse al interlocutor.**

- 1. Tiene dificultades de comunicación con el usuario y esto se traduce en reclamaciones orales o escritas por aspectos relacionados con el trato o la asistencia.
- 2. No se comunica de forma eficaz. Los usuarios suelen recurrir a otros profesionales para entender la información dada y concretar las instrucciones recibidas.
- 3. Transmite la información al usuario de manera clara, fluida y comprensible.
- 4. Transmite la información de manera clara, fluida y comprensible. Verifica, de forma sistemática, la correcta comprensión por parte del interlocutor de los aspectos importantes para su salud.

**Comentarios adicionales:**



## **B) CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO.**

**1. Trabajo en equipo. Capacidad de compartir con otras personas unos objetivos comunes y una misma visión del trabajo colectivo, aportando las habilidades y conocimientos propios para complementar el de los otros, en beneficio de las metas organizativas. Cooperar y colaborar con otras personas compartiendo la responsabilidad de los resultados del trabajo común.**

- 1. No es capaz de trabajar en equipo. No comparte la visión del equipo sobre el trabajo colectivo ni sobre los objetivos comunes. Tiene una actitud individualista en su forma de trabajar.
- 2. Trabaja en equipo y coopera con los compañeros en el logro de las metas comunes, con una visión de objetivo compartido, pero sintiéndose responsable únicamente de su tarea. No asume las consecuencias de los resultados del equipo, sino únicamente de su trabajo.
- 3. Se esfuerza en la consecución de las metas comunes. Asume las consecuencias de los resultados del equipo. Se ocupa, además, de que haya cohesión en el equipo de manera que se establezca un buen clima de colaboración mediante la escucha activa y el fomento de ideas, sugerencias e información que benefician la tarea del grupo.
- 4. Es un referente en cuanto a la relación de cooperación que mantiene con los compañeros. Fomenta los procesos de mejora en la dinámica de trabajo del equipo. Pone énfasis en el logro de los objetivos. Además, asume su responsabilidad en los resultados del equipo. Es capaz de conseguir la implicación de los miembros del equipo en el resultado final haciendo que entiendan la relevancia de la contribución de cada participante en el resultado final.

### **Comentarios adicionales:**



### **C) COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN.**

**1. Participación activa en comités o comisiones valoradas como de interés para la organización y en la elaboración de protocolos, guías clínicas, vías clínicas, etc. y, por extensión, en todas aquellas actividades integradas en las tareas diarias, de carácter obligatorio, que son relevantes para la organización (sesiones clínicas, reuniones de equipo, etc.).**

- 1. No asiste a todas a las sesiones/reuniones de carácter obligatorio de su equipo/servicio sin que su ausencia sea justificada.
- 2. Asiste sin hacer aportaciones.
- 3. Asiste e interviene haciendo aportaciones de valor.
- 4. Participa activamente en reuniones de interés para la organización, como, por ejemplo, comités, comisiones, grupos de trabajo, sesiones clínicas, etc., y en la elaboración y evaluación de protocolos, guías clínicas, vías clínicas, ... Divulga conocimiento

**Comentarios adicionales:**

**2. Participación activa en la tutoría<sup>1</sup> e integración de los profesionales de nueva incorporación, incluyendo también la tutoría de los profesionales en período de formación.**

- 1. No interviene en los procesos de tutoría e integración de las personas recientemente incorporadas.
- 2. Su comportamiento es reactivo. Informa y presta ayuda sólo si se la piden.
- 3. Manifiesta interés por integrar rápidamente las personas recientemente incorporadas. Se muestra proactivo sólo si el nuevo profesional es de su equipo/servicio.
- 4. Manifiesta interés por integrar rápidamente las personas recientemente incorporadas, y a la vez es proactivo en los procesos de tutoría y facilita su integración, transmitiendo los valores de la organización.

**Comentarios adicionales:**

<sup>1</sup> Todo profesional que participa en el proceso de acogida de las personas recientemente incorporadas (MIR, sustituciones, etc.). Es decir, no hace falta un nombramiento formal como tutor.



**3. Otros tipos de actividades indicadoras de una actitud de disponibilidad y de disposición favorable a participar en proyectos de la organización<sup>2</sup>.**

- 1. Dificulta la implantación de cambios.
- 2. Le cuesta mucho aceptar los cambios aunque es capaz de asumirlos y actuar consecuentemente.
- 3. Participa y se implica activamente en la puesta en marcha de nuevos proyectos de mejora o cambios organizativos.
- 4. A la vez que participa y se implica activamente en la puesta en marcha de nuevos proyectos de mejora o cambios organizativos, fomenta mejoras y aporta iniciativas en los procesos asistenciales y otros procedimientos, manifestándose proactivo y flexible delante de los cambios enmarcados en los proyectos institucionales.

**Comentarios adicionales:**

**4. Otros tipos de actividades indicadoras de un alto grado de compromiso con la organización.**

- 1. No da una buena imagen de la organización. Antepone sus intereses particulares o privados a los de la organización. Cumple los mínimos.
- 2. Cumple con sus compromisos profesionales, aunque a veces sus intereses particulares o privados se contraponen a los de la organización.
- 3. Vela por la buena imagen e intereses de la organización.
- 4. Vela siempre por los intereses de la organización y es un claro ejemplo para todo el mundo de los valores de la organización.

**Comentarios adicionales:**

En ....., a .....de.....de.....

Firma del evaluador

<sup>2</sup> Hace referencia a todos aquellos proyectos orientados a mejorar la calidad técnica y de servicio, la integración y desarrollo de los profesionales, y la receptividad con los usuarios (accesibilidad, acogida, etc.).