



## FASE 2 | Proyecto COVID 2020

### PROTOCOLO de ENTREVISTA semi-estructurada

UNIDAD DE ANÁLISIS	Prestadores de servicios <u>Con foco en la gestión de riesgos sanitarios</u>
PERSONAS A ENTREVISTAR	Responsable de Servicio de Medicina Laboral
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA	<p>A fin de contar con datos cualitativos complementarios a los datos cuantitativos y documentales, las entrevistas permitirán recoger relatos de interpretaciones y experiencias sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Procesos formales de gestión del riesgo. Implementación real en el período de la pandemia por Covid-19.</li><li>• Instrumentos formales e informales de gestión de riesgos</li><li>• Experiencias de gestión de riesgos durante la pandemia por Covid-19</li><li>• Medidas de mitigación elaboradas a partir de la gestión de riesgos.</li><li>• Impacto de las normativas y documentos emanados por cada organismo y los recibidos de organismos superiores para la seguridad operacional.</li></ul>
DESCRIPCIÓN	<p>El instrumento de entrevista se divide en 2 partes:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Preguntas genéricas para los 4MT</li><li>2) Preguntas específicas adaptadas y dirigidas a cada categoría de personas a entrevistar, organismo y modo de transporte</li></ol> <p>A su vez, la entrevista semi-estructurada se organiza en 3 secciones:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>A. INTRO a la entrevista y al proyecto. Inducción inicial a la experiencia del entrevistado/a respecto de la gestión de riesgos sanitarios (cuándo, cómo, dónde, etc.)</li><li>B. NÚCLEO de la entrevista. Desarrollo del proceso de gestión de riesgos sanitarios.</li><li>C. CIERRE de la entrevista (aclaraciones, chequeo de hipótesis, agradecimiento)</li></ol>



## A. INTRODUCCIÓN a la entrevista

- Presentación del entrevistador/a, del Proyecto, y del propósito y dinámica de la entrevista (usar el consentimiento informado adaptado a esta investigación). Mencionar el período que considera el proyecto, para que la persona entrevistada refiera con sus respuestas al mismo.
- Luego, comenzar con una serie de preguntas introductorias:
  1. ¿Cuáles fueron sus primeras impresiones y preocupaciones acerca de la seguridad sanitaria durante la pandemia por Coronavirus Covid-19? Brevemente, ¿qué rol/actitud tomó?
  2. ¿Cuáles fueron los momentos clave y los sucesos relevantes que identifica en el proceso de gestión de riesgos sanitarios? ¿Qué impacto tuvieron en la continuidad operativa? (Severo, medio, bajo) ¿Por qué?

## B. NÚCLEO de la entrevista

TOPICO	DIMENSIONES   INDICADORES	Preguntas
PROCESOS DE GESTION DE RIESGOS SANITARIOS	Gestión y procesos existentes	<ol style="list-style-type: none"><li>3. ¿Cuál es la dependencia organizacional del “Servicio de Medicina Laboral ”?</li><li>4. ¿Cuántas personas trabajan en el área? ¿Cuáles son sus roles y tareas?</li><li>5. ¿Su organización tenía procesos formales para la gestión de riesgos de sanitarios previos a la pandemia por covid-19? ¿Podría contarnos brevemente cuáles son y cómo funcionan? <i>En caso que sí, solicitar la documentación y evidencia de la gestión previa y durante la pandemia (Por ejemplo: protocolos, etc.)</i></li><li>6. ¿El proceso de gestión de riesgos sanitarios estuvo/ está integrado con otras organizaciones? ¿Cuáles? ¿De qué modo? ¿Puede describir brevemente el trabajo con ellas?</li><li>7. ¿Existen evaluaciones y/o monitoreos en gestión de riesgos sanitarios? ¿En</li></ol>



		qué consisten? ¿Cuál fue el último? ¿Qué información o resultados arrojó?
	<b>Aplicabilidad de la gestión de riesgos</b>	8. ¿Usted considera que la gestión de riesgos de sanitarios fue útil para afrontar la pandemia por covid-19 en la empresa? ¿En qué medida? ¿Por qué? 9. ¿Cuáles fueron los roles o funciones más determinantes? ¿Por qué? 10. ¿Hicieron falta adaptaciones y/o actualizaciones de las medidas de mitigación? ¿Cuáles?
<b>GESTIÓN DE RIESGOS SANITARIOS DURANTE LA PANDEMIA</b>	<b>Equipo de gestión de riesgos sanitarios</b>	11. A partir de la pandemia por covid-19, ¿se sumaron otras personas al área? En caso que sí, ¿podría comentarnos cómo fue ese proceso? 12. ¿El equipo ha contado con todos los recursos necesarios para trabajar? ¿Puede explicar su respuesta? 13. ¿La organización llevó un diario o algún otro tipo de sistema de registro acerca de la gestión de riesgos sanitarios? En caso que sí, ¿podría caracterizar esta estrategia? 14. ¿Cuáles fueron las acciones prioritarias que el equipo abordó durante la primera fase de la pandemia? ¿Han realizado una evaluación de las mismas? ¿De qué modo? ¿Cuáles fueron sus resultados? 15. ¿El equipo comunicó resultados de su gestión a los trabajadores y trabajadoras de la organización? ¿Cómo?
	<b>Procesos de Gestión de riesgos sanitarios</b>	16. ¿Cuáles fueron las principales demandas y requerimientos por parte de los trabajadores y trabajadoras? ¿Y de los gremios? <i>Si la persona entrevistada no refiere, consultar por: demanda de exenciones, de control, de normativas, canales de comunicación, etc.</i> 17. ¿Cuándo se emanaron normativas/requerimientos de gestión de riesgos sanitarios, desde un ente normativo y/o fiscalizador, fueron acompañadas por una guía de implementación? ¿Cómo caracterizaría el procedimiento de implementación de estas medidas? 18. ¿Cuáles fueron los principales requerimientos del organismo regulador hacia los proveedores de servicios, en cuanto a gestión de riesgos? ¿Se diseñó normativa al respecto? ¿Y protocolos o procedimientos? ¿Fueron



		<p>supervisados y autorizados? ¿Cómo fue este proceso?</p> <p>19. ¿Cuáles fueron las principales demandas y requerimientos por parte de los trabajadores y trabajadoras? ¿Y de los gremios?</p>
	<b>Registros y estadísticas</b>	<p>20. ¿Elaboraron registros u estadísticas acerca de cómo afectó la pandemia al personal de la empresa? ¿Cuáles? ¿Se utilizaron estos datos para la gestión sanitaria? ¿De qué manera?</p> <p>21. ¿Han hecho alguna evaluación de cómo afectó la pandemia en términos psicológicos y emocionales a las personas que trabajaron en la empresa durante la pandemia? ¿Y sobre cómo afectó a las que se quedaron en su domicilio por constituir grupos de riesgo? ¿Cómo se realizó esta evaluación? ¿Qué resultados arrojó? ¿Poseen estadística al respecto?</p> <p>22. ¿Se tomaron medidas paliativas respecto de los impactos psicológicos y emocionales de la pandemia en los trabajadores y trabajadoras de la empresa? ¿Cuáles? ¿Lograron su objetivo? ¿Por qué?</p>
	<b>Equipos de protección personal y re-diseño del espacio de trabajo</b>	<p>23. ¿Se proveyó de equipos de protección personal (EPP) e insumos de protección personal (IPP) a los trabajadores y trabajadoras de la empresa? <i>Explicar la diferencia entre IPP y EPP a la persona entrevistada (EPP son barbijo, guantes, bata, mascarilla, IPP refiere a alcohol en gel, lavandina, alcohol, etc.)</i> ¿Cuáles? ¿La provisión varió según el puesto o tarea? En caso que sí, ¿por qué y en qué casos?</p> <p>24. ¿Hubo dificultades en el abastecimiento de EPP e IPP? ¿Cuáles? ¿Qué problemas aparecieron en este sentido? ¿Hubo cambios en el abastecimiento a lo largo del tiempo?</p> <p>25. ¿Se capacitó al personal en el uso de EPP, IPP y otras medidas sanitarias? ¿De qué modo? ¿Hubo dificultades al respecto? ¿Cuáles?</p> <p>26. ¿Se rediseñaron los espacios de trabajo? ¿De qué modo?</p> <p>27. ¿Se tomaron medidas normativas, procedimentales, de ingeniería y señaléticas para prevención de contagios en el espacio de trabajo? ¿Cuáles? ¿Cumplieron sus objetivos? ¿Considera que fueron efectivas o que mejoraron su efectividad con el correr de los meses?</p>



		28. ¿Cómo evalúa la gestión de riesgos sanitarios en la empresa?
--	--	--

### C. CIERRE de la entrevista

- Explicar el concepto de “lecciones aprendidas” y su vínculo con el desarrollo de políticas públicas y “acciones estatales” eficaces para dar apoyo a los proveedores de servicios y al sistema en su conjunto.

**¿Qué son las “lecciones aprendidas en el sistema de transporte argentino”?** “Lecciones aprendidas en el sistema de transporte argentino” representan el conocimiento y la experiencia adquirida en el periodo de crisis por la pandemia por Coronavirus, a través de la reflexión sobre sus resultados y los factores críticos o condiciones que pueden haber influido. Son un modo de conocer y compartir la experiencia organizacional, documentada por sus miembros y en red colaborativa, para favorecer la gestión eficaz en futuros eventos de similares características.

**¿Para qué sirve registrar “lecciones aprendidas”?** La utilidad de documentar lecciones aprendidas está ligada a su carácter colaborativo. Son registradas incluyendo la experiencia puntual de los actores claves de la organización que participaron en la gestión de la crisis y riesgos asociados. El reporte elaborado será de carácter público con el fin de ser tomado en consideración por los entes reguladores, los entes fiscalizadores y otros actores claves del sector público y privado vinculado al transporte. Permitirá que el sistema de transporte argentino pueda valerse de experiencias previas sobre qué acciones llevar adelante y/o cuales reformular o evitar, en futuros eventos disruptivos mayores.

- Pedido de información:
- Procesos formales para la gestión de riesgos de sanitarios
  - Medidas tomadas por la empresa por la pandemia por covid-19 y su evaluación.
  - Registros/ estadísticas sobre cómo afectó la pandemia por covid-19 al personal operativo (cantidad de trabajadores/as pertenecientes a grupos de riesgo, cantidad de personas contagiadas de covid-19, cantidad de personas fallecidas por covid-19)
  - Registros/ estadísticas sobre cómo afectó la pandemia por covid-19 a en términos psicológicos y emocionales a las personas que trabajaron en la empresa durante la pandemia y a las que se quedaron en domicilio por constituir grupos de riesgo.
- Avisar que quizás lo/la volvamos a contactar para una segunda entrevista o para hacerle alguna pregunta adicional.