

Evaluación de alfabetización en salud organizacional

Un complemento del [kit de herramientas "Mejora de la alfabetización en salud organizacional" \(Advancing Organizational Health Literacy\)](#) del Departamento de Salud Pública de Cook County (Cook County Department of Public Health)



Cook County DEPT. of
Public Health

**BUILDING
HEALTHIER
COMMUNITIES**

2025

ACERCA DE ESTA EVALUACIÓN

Acerca de la evaluación

Este documento es un complemento de *Advancing Organizational Health Literacy*, un kit de herramientas de alfabetización en salud del Cook County Department of Public Health (CCDPH). El kit de herramientas y sus materiales complementarios surgieron de la iniciativa de alfabetización en salud del CCDPH, basándose en nuestra teoría del cambio y los resultados aspiracionales para la alfabetización en salud en nuestra agencia y en todos los sistemas.

Puede obtener más información sobre este proyecto y acceder a estos recursos en nuestro portal de alfabetización en salud visitando HealthLiterateCookCounty.org.

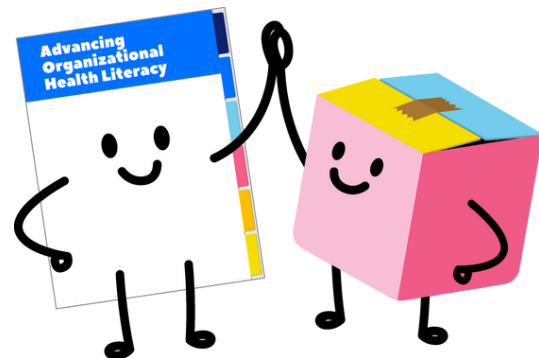
¿Por qué centrarse en la alfabetización en salud organizacional (OHL)?

En el pasado, el término *alfabetización en salud* se usaba indistintamente con el término *alfabetización en salud personal*, o la capacidad de las personas de encontrar, entender y usar información de salud. Si bien las competencias de alfabetización en salud personal siguen siendo importantes, este kit de herramientas y sus recursos se centran en la *alfabetización en salud organizacional* — la responsabilidad de las organizaciones de garantizar que sus sistemas sean fáciles de navegar, entender y usar para que las personas puedan tomar las decisiones de salud fundamentadas que más les sirvan.

¿Por qué? Es fundamental reconocer que las organizaciones (y los sistemas) de salud tienen un rol proactivo en la creación de procesos y sistemas que funcionen de manera eficaz para todos los miembros de la comunidad.

El kit de herramientas *Advancing Organizational Health Literacy*, nuestro [portal de alfabetización en salud](https://HealthLiterateCookCounty.org), y esta herramienta de evaluación tienen como objetivo ayudar a las organizaciones a desarrollar capacidad y a fortalecer nuestro sistema de salud pública. Estas son las 6 áreas estratégicas que cubrimos:

- Liderazgo y transformación organizacional
- Desarrollo de una fuerza laboral con alfabetización en salud
- Asociaciones y colaboración intersectorial
- Accesibilidad a la información y los servicios
- Prácticas y normas de comunicación
- Participación y difusión en la comunidad



CÓMO EMPEZAR

Reúna a su equipo

Lo ideal sería convocar un equipo, departamento o grupo de trabajo para tratar la alfabetización en salud organizacional - aunque probablemente será necesario incluir a otros a lo largo del proceso. Revisar las páginas 11-13 de este documento puede darle ideas.

Es importante incluir a miembros del equipo que participen en diferentes aspectos del trabajo. Por ejemplo, un administrador, un coordinador de programa y un trabajador de salud comunitario pueden tener perspectivas distintas pero importantes para contribuir al debate.

En qué centrarse

Puede elegir usar las evaluaciones de alfabetización en salud organizacional de las páginas 5-10 de varias maneras. Puede comenzar con un área estratégica específica en la que ya sabe que quiere trabajar. O bien, revise las seis evaluaciones de áreas estratégicas y después decida qué es lo que tiene más sentido tratar ahora mismo.

Considere áreas estratégicas...

- En las que ya está trabajando para poder fortalecer aún más
- Que son importantes para su equipo, pero que aún no ha tratado
- En las que un pequeño cambio podría generar una gran diferencia
- Que su equipo y capacidad actual pueden atender de inmediato
- Que le interese conocer con mayor detalle

Por dónde empezar

Diseñamos deliberadamente el kit de herramientas para que sea flexible porque sabemos que cada programa es único.

Si es nuevo en el concepto de la alfabetización en salud organizacional o simplemente quiere entender mejor esta iniciativa, puede comenzar revisando las páginas 1-20 del kit de herramientas.

Si quiere profundizar en las secciones más relevantes para usted, comience con esta evaluación para orientarse en las áreas estratégicas.



EVALUACIÓN DEL ÁREA ESTRATÉGICA N.º 1

Liderazgo y transformación organizacional

Marque con una ✓ la columna que mejor represente cómo su departamento, programa o área incorpora cada estrategia.

	Lo hacemos bien.	Tenemos espacio para mejorar.	Todavía no lo hacemos, pero queremos hacerlo.	Todavía no sabemos lo suficiente.
1 Incorporamos la alfabetización en salud organizacional (OHL) en los objetivos, valores y trabajo para fomentar la equidad en salud*.				
2 Incorporamos la OHL en los roles del personal y en las descripciones de trabajo.				
3 Financiamos y apoyamos iniciativas de OHL, incluyendo la accesibilidad*, la traducción y la compensación por la experiencia vivida*.				
4 Tenemos resultados relacionados con la OHL que se evalúan y revisan periódicamente.				
5 Tenemos encuestas y sistemas de comentarios para evaluar las prácticas de OHL y participar en la mejora continua de la calidad*.				

*Consulte el glosario en la página 13

EVALUACIÓN DEL ÁREA ESTRATÉGICA N.º 2

Desarrollo de una fuerza laboral con alfabetización en salud

Marque con una ✓ la columna que mejor represente cómo su departamento, programa o área incorpora cada estrategia.

	Lo hacemos bien.	Tenemos espacio para mejorar.	Todavía no lo hacemos, pero queremos hacerlo.	Todavía no sabemos lo suficiente.
1 Atraemos y retenemos una fuerza laboral diversa y sostenible ofreciendo salarios dignos, tiempo libre remunerado y otros beneficios.				
2 Ofrecemos incorporación y capacitación eficaz para el nuevo personal.				
3 Tenemos expectativas de desarrollo profesional* establecidas para todo el personal, incluyendo los directivos y administradores.				
4 Demostramos internamente prácticas y procesos de comunicación claros y eficaces.				
5 Tenemos una cultura que apoya las contribuciones del personal y el intercambio de conocimientos.				

*Consulte el glosario en la página 13

EVALUACIÓN DEL ÁREA ESTRATÉGICA N.º 3

Asociaciones y colaboración intersectorial

Marque con una ✓ la columna que mejor represente cómo su departamento, programa o área incorpora cada estrategia.

	Lo hacemos bien.	Tenemos espacio para mejorar.	Todavía no lo hacemos, pero queremos hacerlo.	Todavía no sabemos lo suficiente.
1 Conocemos la amplia gama de activos comunitarios* para servir de manera eficaz e integral a los miembros de la comunidad.				
2 Demostramos prácticas de alfabetización en salud organizacional cuando interactuamos con otras organizaciones.				
3 Compartimos experiencia y conocimientos, incluyendo métodos eficaces y lecciones aprendidas, con otros integrantes del sistema de salud pública.				
4 Participamos en el reparto de poder y amplificamos las voces de las comunidades más afectadas por las desigualdades raciales y de salud.				
5 Ofrecemos expectativas claras en torno a las colaboraciones y reconocemos cuándo es apropiado ocupar espacio y cuándo cederlo.				

*Consulte el glosario en la página 13

EVALUACIÓN DEL ÁREA ESTRATÉGICA N.º 4

Accesibilidad a la información y los servicios

Marque con una ✓ la columna que mejor represente cómo su departamento, programa o área incorpora cada estrategia.

	Lo hacemos bien.	Tenemos espacio para mejorar.	Todavía no lo hacemos, pero queremos hacerlo.	Todavía no sabemos lo suficiente.
1 Creamos espacios y programas que sean lo más accesibles* posible.				
2 Nos aseguramos de que los procesos sirvan eficazmente a los miembros de la comunidad.				
3 Creamos procesos y espacios informados sobre el trauma que fomentan la seguridad, la comodidad y el apoyo.				
4 Tenemos sistemas de remisión internos y externos eficaces para conectar a los miembros de la comunidad con recursos útiles.				
5 Tenemos servicios integrales de traducción e interpretación, a los que todo el personal sabe cómo acceder y usar de manera eficaz.				

EVALUACIÓN DEL ÁREA ESTRATÉGICA N.º 5

Prácticas y normas de comunicación

Marque con una ✓ la columna que mejor represente cómo su departamento, programa o área incorpora cada estrategia.

	Lo hacemos bien.	Tenemos espacio para mejorar.	Todavía no lo hacemos, pero queremos hacerlo.	Todavía no sabemos lo suficiente.
1 Usamos precauciones universales de alfabetización en salud* en todas las interacciones y materiales de comunicación.				
2 Nos comunicamos de manera eficaz usando un lenguaje sencillo* centrado en la comunidad.				
3 Adaptamos los mensajes a nuestra audiencia, usando una perspectiva de humildad cultural*.				
4 Capacitamos a nuestro personal en estrategias para compartir información y verificar la comprensión en todas las comunicaciones.				
5 Nos comunicamos eficazmente usando diferentes medios para cubrir las necesidades de accesibilidad* de la comunidad.				

*Consulte el glosario en la página 13

EVALUACIÓN DEL ÁREA ESTRATÉGICA N.º 6

Participación y difusión en la comunidad

Marque con una ✓ la columna que mejor represente cómo su departamento, programa o área incorpora cada estrategia.

	Lo hacemos bien.	Tenemos espacio para mejorar.	Todavía no lo hacemos, pero queremos hacerlo.	Todavía no sabemos lo suficiente.
1 Actuamos como fuentes confiables de información de salud.				
2 Codiseñamos procesos, prácticas y materiales con miembros y socios de la comunidad.				
3 Priorizamos el liderazgo de la comunidad y su inclusión en los procesos y la planificación.				
4 Demostramos prácticas firmes de alfabetización en medios de comunicación*.				
5 Usamos datos y aportes de las voces de los miembros de la comunidad para orientar las estrategias y los programas.				

*Consulte el glosario en la página 13

PRÓXIMOS PASOS

Métodos potenciales

Hay varias formas de avanzar a medida que identifica dónde centrar su atención. Elija el camino que tenga más sentido para su capacidad, su plazo y sus recursos disponibles. Podría hacer esto...

Logros rápidos



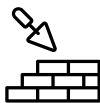
Comience con proyectos o tareas rápidos y que requieran relativamente poco esfuerzo y que le darán impulso a su equipo. Esto puede significar seguir trabajando en un área en la que ya ha estado invirtiendo o tratar un área en la que podría hacer algunos cambios relativamente fáciles con resultados sólidos.

Puntos fuertes para reforzar



Refuerce las áreas en las que se destaca. ¿En qué aspectos se destaca su equipo o programa? ¿Adónde puede su equipo llevar las cosas de buenas a excelentes?

Nuevos comienzos

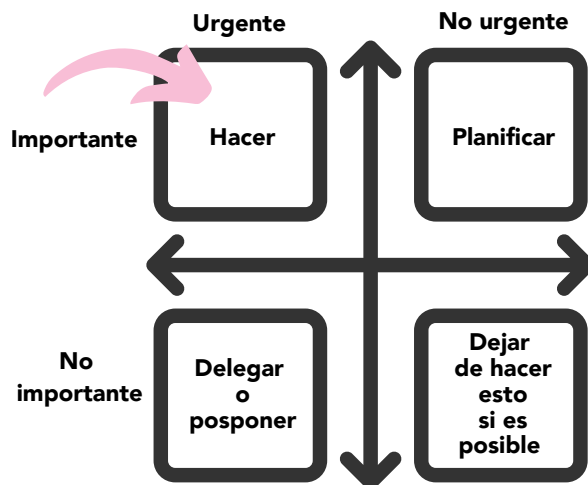


Empecemos con lo básico. ¿Hay áreas que sean nuevas para su equipo y en las que crea que valga la pena invertir y que servirían mejor a sus comunidades?

Alta prioridad



Identifique las tareas más importantes por las que empezar usando una herramienta llamada matriz de Eisenhower. Identifique qué áreas caen en la sección "Urgente" E "Importante" y comience allí.



CÓMO CREAR UN PLAN

Integración

Una vez que haya decidido si quiere comenzar con logros rápidos, áreas de alta prioridad o alguna otra área relevante para su programa u organización, es momento de crear un plan. Identifique entre 1-3 áreas con las que quiera comenzar. Probablemente querrá identificar varios objetivos SMARTIE para cada área. (Consulte la página 27 del kit de herramientas para revisar los objetivos SMARTIE).

1 _____

2 _____

3 _____

Concéntrese en sus objetivos

Es importante que su trabajo no termine aquí. Tenga en cuenta estos consejos:

- Revise las áreas estratégicas relevantes en el kit de herramientas y los recursos en línea para obtener ideas. ¡No es necesario reinventar la rueda!
- Identifique las medidas que está dispuesto a tomar. ¿Quién hará qué y cuándo? Considere establecer objetivos SMARTIE.
- Decida cómo y cuándo dará seguimiento a cada medida. ¿Cuándo se reunirá nuevamente su grupo? ¿Quién será responsable de qué tareas?
- Continúe reflexionando y haciendo ajustes a medida que hace cambios y aprende de sus esfuerzos. Lo que importa es el proceso, no solo el destino.
- Decida cómo se ve el éxito. Si ha alcanzado sus objetivos, ¿cómo lo sabrá? ¿Y qué sigue?

IMAGINE EL FUTURO

¿Cómo ve usted el futuro de su programa, su organización y su comunidad?



Como líder senior, trabajé con los directores de mi programa para identificar objetivos concretos que pudieran ayudarnos a alcanzar nuestras metas generales de alfabetización en salud organizacional y mejorar el acceso a la atención preventiva en nuestra comunidad.

Como trabajadora de salud comunitaria líder, trabajé con nuestro gerente y equipo para identificar capacitaciones que nos ayudarán a mejorar nuestras competencias de difusión en la comunidad. Nuestra tasa de retención ha aumentado y el personal se siente más seguro.



Como director de recursos humanos, trabajé con gerentes de contratación para tratar las barreras que dejaban puestos vacantes y afectaban negativamente nuestra capacidad de llegar a los clientes. El personal también está menos estresado. No tienen que asumir tanto trabajo extra.

Como administradora del programa, trabajé con mi equipo para mejorar el servicio al cliente y la satisfacción de los participantes. La moral ha mejorado y los participantes están más satisfechos con los servicios de administración de casos.



Trabajando en asociación estratégica, mi objetivo este año fue comprender mejor las necesidades del programa. Ahora puedo conectar mejor a los directores de programas con oportunidades de financiación y desarrollo de capacidades porque entiendo mejor sus necesidades.

Trabajé con mi equipo de difusión para identificar las mejores estrategias para conectarnos con los miembros de la comunidad, y ahora tenemos un sólido programa de defensa comunitaria que trabaja en acciones legislativas. Nos ayudaron a ganar impulso para un proyecto de ley sobre los derechos de los presos en la legislatura.



**¡GRACIAS POR TODO LO QUE HACEN PARA
APOYAR A LAS COMUNIDADES FUERTES
DONDE **TODOS PUEDEN PROSPERAR!****

GLOSARIO

Accesibilidad y accesible

Usamos *accesible/accesibilidad* (minúscula) para referirnos a la idea de hacer que los procesos, la información y los espacios los pueda usar la mayor cantidad de personas posible.

Ponemos *Accesibilidad* en mayúsculas cuando se hace referencia a políticas y procedimientos relacionados con los derechos legales de las personas con discapacidades, incluyendo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.

Activos comunitarios

Puntos fuertes que ya existen dentro de una comunidad y pueden incluir personas, lugares, instituciones, programas y otras ventajas formales o informales.

Mejora continua de la calidad

Evaluación y ajuste continuos e intencionales para garantizar que los programas sean eficaces, eficientes y equitativos.

Humildad cultural

Una forma de interactuar con personas y comunidades que enfatiza el respeto y el aprendizaje continuo. En lugar de suponer un conocimiento completo de diferentes culturas, implica una reflexión personal continua y una conciencia de las propias perspectivas y dinámicas de poder.

Equidad en salud

De la Organización Mundial de la Salud en 2010: La equidad [en salud] es la ausencia de diferencias injustas, evitables o remediabiles entre grupos de personas [...] La salud es un derecho humano fundamental. La equidad en salud se logra cuando todos pueden alcanzar su máximo potencial de salud y bienestar.

Precauciones universales de alfabetización en salud

Tratar todas las interacciones con las personas como si no tuvieran un alto nivel de alfabetización en salud personal.

Experiencia vivida

La experiencia que una persona tiene de primera mano sobre temas comunitarios complejos. Por ejemplo, una persona que ha estado sin vivienda tiene una *experiencia vivida* que le da una perspectiva única e importante sobre los puntos fuertes y las fallas de los procesos del sistema de vivienda actual.

Alfabetización en medios de comunicación

La capacidad de entender y evaluar los mensajes de los medios de comunicación y de juzgar su precisión y credibilidad.

Lenguaje sencillo

Un método de escritura centrado en las necesidades de la audiencia, usando estrategias que les faciliten la comprensión, la navegación y el uso eficaz de la información.

Desarrollo profesional

El proceso continuo de aprendizaje y aplicación de nuevas competencias al propio trabajo, que puede incluir oportunidades de aprendizaje formalizadas y estructuradas u oportunidades de aprendizaje más independientes, dependiendo de la cultura y las normas del sector u organización.