

MINISTERIO DE SALUD
SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA
DEPARTAMENTO DE ASESORIA JURIDICA/
SPF./JDBY./FLM./mlm.
Nº135: 13-04-2020.

RESOLUCION EXENTA Nº 764 /

SAN FELIPE, 14 ABR 2020



VISTOS ESTOS ANTECEDENTES: Lo solicitado por la Subdirección Gestión y Desarrollo de Personas del Servicio de Salud Aconcagua, a través de Correo Electrónico de fecha 09 de abril de 2020, se apruebe Protocolo de "Programa de Protección de la Salud Mental, Apoyo Psicosocial y Recuperación de los Equipos de Salud en el contexto de Alerta Sanitaria", documento elaborado y revisado por profesionales del Servicio de Salud Aconcagua, la Resolución Nº6 de 2019 de la Contraloría General de la República, y teniendo presente el D.F.L. Nº1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. Nº2.763 de 1979 y de las Leyes Nº18.933 y Nº18.469, en el D.S. Nº140 de 2004, Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud y Decreto Supremo Nº16 de 2019 de esta Dirección de Salud, vengo en dictar la siguiente:

RESOLUCION

APRUEBASE el siguiente Protocolo del Servicio de Salud Aconcagua, que a continuación se indica:

"Programa de Protección de la Salud Mental, Apoyo Psicosocial y Recuperación de los Equipos de Salud en el contexto de Alerta Sanitaria". Edición 1, vigencia 2020 - 2021.




ANOTESE Y COMUNIQUESE.



SUSAN PORRAS FERNANDEZ
DIRECTORA
SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA



PROTOCOLO SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA

PROGRAMA DE PROTECCIÓN DE LA SALUD MENTAL, APOYO PSICOSOCIAL Y RECUPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE SALUD EN EL CONTEXTO DE ALERTA SANITARIA

 <p>JEFATURA Departamento de Calidad de Vida Personal: Martel Oyaneder Pablo Gaete Pérez Jocelyn López Silva Ximena Castro Moraga</p>  <p>JEFATURA Departamento de Desarrollo de Personas: Cecilia Cid Vega Tamara Diaz Salvo Violeta Romo Pontiggia</p>  <p>Departamento de Salud Mental Dr. Osvaldo Ibaceta Fariás Fernando Aguilera Álvarez Carolina Villaseca Lucero Nicolás Fierro Jordán Fecha: Abril 2020</p>	<p>Revisado por:</p>  <p>Dra. Iris Boisier Utz Subdirectora de Gestión Asistencial</p> <p>Jeannette de la Barrera Yáñez Subdirectora Gestión y Desarrollo de Personas</p>  <p>Fecha: Abril 2020</p>	<p>Aprobado por:</p>   <p>Susan Porras Fernandez Directora Servicio de salud Aconcagua</p> <p>Fecha: Abril 2020</p>
--	---	--



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código : DSSA027

Edición : 01

Fecha : ABRIL 2020

Página :2 de 28

Vigencia :2020-2021

I. Introducción

Durante las últimas semanas, nuestro país se ha visto expuesto a la emergencia que ha provocado la irrupción del virus SARS-CoV-2. Como se indica en el modelo de protección de la salud mental en la gestión de riesgo de desastres, Chile tiene una larga historia de emergencias vinculadas con el ámbito de los desastres naturales. Sin embargo, emergencias de tipo biológicas parecieran no tener grandes precedentes en nuestra historia reciente. Lo anterior ha provocado consecuencias a nivel sanitario, afectando la salud física de parte de la población, y principalmente creando un estado de alerta y alarma que ha tenido efecto en la salud mental de las personas.

El desarrollo de una emergencia puede generar múltiples consecuencias en la salud mental de las personas. Los efectos psicológicos y sociales pueden ser agudos en el corto plazo, pero también pueden deteriorar a largo plazo la salud mental y el bienestar psicosocial. Es así como en el contexto de emergencias, se recomienda que el apoyo psicosocial se integre en múltiples niveles de intervención, desde atenciones básicas del espectro psicosocial, hasta proporcionar servicios especializados para personas con afecciones más severas.

Es por ello que el presente documento plantea acciones orientadas a proteger la salud mental de los funcionarios que trabajan en el Servicio de Salud Aconcagua (SSA), que además de ser quienes están en la "primera línea" de la emergencia debido a su rol profesional y técnico, pueden sufrir sobrecarga emocional y psicológica ante la posibilidad de contagio y constituyendo un riesgo para ellos y sus familias.



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código : DSSA027

Edición : 01

Fecha : ABRIL 2020

Página :3 de 28

Vigencia :2020-2021

1. Objetivo

Objetivo General

Desarrollar estrategias de promoción, prevención y cuidado en el ámbito de la salud mental para los funcionarios y funcionarias del SSA, principalmente de atención directa de usuarios, en contexto de la alerta sanitaria por COVID-19

Objetivos Específicos

1. Facilitar instancias de apoyo y contención emocional para los funcionarios y funcionarias que realizan atención directa en los servicios críticos en contexto de la contingencia por COVID-19.
2. Identificar fortalezas en los equipos de salud que permitan afrontar las dificultades que surjan en el contexto de la contingencia.
3. Potenciar los factores protectores y liderazgos innatos presentes en los individuos y en los equipos de salud.
4. Identificar debilidades en los individuos y en los equipos de salud y desarrollar estrategias para afrontarlas.
5. Gestionar derivaciones dentro de la Red de Salud Mental para casos que así lo requieran.
6. Favorecer un trabajo colectivo con los equipos, a través del diálogo, la reflexión y la colaboración y empatía.

2. Alcance

Funcionarios, funcionarias y Jefaturas del SSA, en especial de unidades que desarrollan labores asistenciales en atención directa de pacientes, en atención pre hospitalaria, de emergencia y de hospitalización en camas críticas.

3. Asignación de Responsabilidades

- Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas del SSA: estará a cargo de la coordinación y articulación de los diferentes ámbitos y referentes técnicos involucrados en el buen desarrollo del Programa y en conjunto con el Departamento de Desarrollo de Personas y Departamento de Calidad de Vida Laboral está a cargo de la Implementación y monitoreo de las actividades del presente Programa.



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código : DSSA027

Edición : 01

Fecha : ABRIL 2020

Página :4 de 28

Vigencia :2020-2021

- Departamento Desarrollo de Personas: Apoyo técnico a los/as profesionales que desarrollarán acciones de apoyo psicosocial a los/as funcionarios/as de los establecimientos y en cuanto al diseño de los contenidos de las actividades que van a tener un mayor impacto en la mitigación de los riesgos psicosociales de cada establecimiento, abordando los riesgos y los factores protectores ya existentes.
- Departamento de Calidad de Vida Laboral: Apoyo técnico a los/as profesionales de apoyo psicosocial y coordinación permanente con los referentes de Calidad de Vida Laboral de los establecimientos para identificar y apoyar en la búsqueda de apoyo para resolver o contribuir a la solución de tensiones conciliatorias que se presenten en la contingencia de pandemia.
- Departamento de Salud Mental: Entrega de lineamientos técnicos, de la definición de mensajes y contenidos que se incorporen en las diferentes actividades y de apoyar la generación de los equipos de profesionales del área psicosocial en los establecimientos de la Red.
- Directores de establecimiento: Apoyar la realización de las actividades del Programa, a través de la designación de referentes del área psicosocial, el fortalecimiento de los Poli Funcionarios para atención psicosocial, la habilitación de los espacios físicos e infraestructura requerida, y en general todas las acciones que se necesiten para una implementación efectiva y exitosa del Programa.
- Departamento de Comunicaciones, Relaciones Públicas y Participación Social: Generar las noticias y comunicados dirigidos a la comunidad, que serán replicados al interior del SSA a través de la Unidad de Comunicaciones Internas.
- Unidad de Comunicaciones Internas: Generar videos y comunicados en base a las orientaciones técnicas del Departamento de Salud Mental y del Departamento de Gestión Hospitalaria.
- Departamento de Gestión Hospitalaria: Identificar los mensajes y contenidos de carácter técnico que deben ser entregados o reforzados al personal asistencial, a través de estrategias comunicacionales, enviado por entidades como MINSAL, SUSESO, Redes Asistenciales y documentos técnicos locales, según corresponda
- Área de Prevención de Riesgos SSA: Coordinar la programación y ejecución de las actividades de prevención que serán responsabilidad del ISL, con apoyo de los referentes de prevención de riesgos de los establecimientos.
- Área de Salud Ocupacional SSA: Coordinación de la ejecución del procedimiento de evaluación de enfermedades profesionales y de la entrega de prestaciones médicas que corresponda, durante el periodo y a causa de la pandemia.



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código : DSSA027

Edición : 01

Fecha : ABRIL 2020

Página :5 de 28

Vigencia :2020-2021

- Jefes de Unidades Críticas priorizadas para acceder a las actividades del programa (SAMU, Servicios de Urgencia, Unidades de Paciente Crítico de HOSCA y HOSLA, Servicios de Medicina y otras áreas que se definan): Participar en las actividades y talleres para jefaturas que se definan en el Programa, apoyar al personal de la unidad para que pueda participar en las actividades del Programa, fortalecer los canales de comunicación existentes y estar atentos a los indicios de problemas de salud mental, orientando la utilización de los recursos disponibles a través del presente Programa.

4. Desarrollo

En el contexto de la pandemia de COVID 19 surgen diversos desafíos para el SSA. Sin perjuicio del deber principal de enfrentar eficaz y eficientemente la pandemia desde el ámbito asistencial, otorgando oportunamente las prestaciones médicas que correspondan a cada paciente según su nivel de complejidad, se presenta simultáneamente el desafío de abordar los problemas de salud mental que ha traído como consecuencia la pandemia a nivel de la población en general, de la cual forma parte la fuerza laboral del SSA.

La salud mental de los/as funcionarios/as se ve afectada por la carga emocional que representa una situación incierta y compleja y por el aumento progresivo de la demanda de atención y el agotamiento físico y mental que esto traerá consigo. Los funcionarios/as están en conocimiento del rol clave que les compete en la implementación de la estrategia definida por el MINSAL para hacer frente a la catástrofe sanitaria, sin embargo les es difícil disociar su rol profesional o técnico del aspecto personal y familiar que está presente y que sin duda ha impactado en el nivel de riesgos psicosociales de los diferentes establecimientos de la red.

Lo anterior se hará presente en las situaciones de cuarentena preventiva o de funcionarios y funcionarias contagiados/as que se vayan sucediendo, con las consiguientes tensiones organizacionales e impacto en la conciliación laboral-familiar de los trabajadores/as afectados/as. Además, es relevante considerar el componente traumático que puede suscitarse en los funcionarios/as de la salud, al ser testigos directos de las manifestaciones más crudas de una enfermedad que sigue siendo bastante desconocida.

Lo anterior conforma un escenario de alta sobrecarga, el cual puede tener directa influencia sobre los funcionarios/as, afectando su salud mental, pudiendo generar los siguientes síntomas, tal como menciona la mesa técnica de protección de la salud mental en la gestión del riesgo de desastres del Ministerio de Salud:

- Cansancio físico por el uso de equipos de protección personal.
- Aislamiento físico que dificulta proporcionar confort y apoyo a quienes están enfermos o afectados.



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código : DSSA027

Edición : 01

Fecha : ABRIL 2020

Página : 6 de 28

Vigencia : 2020-2021

- Constante estado de alerta y vigilancia.
- Procedimientos estrictos a seguir para prevenir decisiones precipitadas.
- Temor de contagiar COVID-19 a sus amigos y familiares al estar más expuestos al virus por la naturaleza de su trabajo.
- Desarrollo de sintomatología anímica, como ansiedad, angustia, irritabilidad, miedo, etc.

En este contexto, se han identificado ciertos factores organizacionales que deben ser considerados como relevantes en cuanto pueden constituirse en factores protectores o en factores de riesgo adicionales que pueden gatillar o exacerbar problemas de salud mental en el periodo de pandemia. Estos factores son:

- Riesgos psicosociales presentes en el establecimiento, ya identificados en los diferentes procesos de evaluación realizados, que deben ser conocidos y gestionados por los respectivos equipos directivos de los establecimientos y por las jefaturas intermedias.
- Estilos de liderazgo acordes a la mayor demanda asistencial que enfrenta la institución, compatibilizando el cumplimiento de objetivos sanitarios precisos y altamente exigentes, junto con propiciar y mantener ambientes laborales en que primen valores como la confianza mutua, el trabajo en equipo, la empatía, y el respeto entre las personas, cualquiera sea el rol que cumplan dentro de la organización.
- Fortalecimiento y/o creación de redes de apoyo familiar de parte de los trabajadores/as, de modo de poder abordar de mejor forma el alto nivel de exigencia laboral del periodo de pandemia. En este aspecto la institución apoyará dentro de lo posible al trabajador/a, sin embargo la principal responsabilidad de buscar solución a esta problemática será de cada persona.
- Estrategia comunicacional que releve la entrega de información oportuna de la situación de pandemia en el territorio que abarca el SSA, de modo de minimizar el surgimiento de rumores o temores infundados que se generen por falta de información o por información falsa o sesgada.
- Fortalecimiento de los canales de comunicación existentes entre los equipos directivos y las asociaciones de funcionarios en cada establecimiento.



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código : DSSA027

Edición : 01

Fecha : ABRIL 2020

Página : 7 de 28

Vigencia : 2020-2021

El contexto de crisis actual también podría resultar ser una oportunidad en la medida que se puedan potenciar las competencias de los funcionarios/as y de los equipos de trabajo. Es necesario considerar que las personas y equipos pueden tener experiencias positivas en este periodo, como la creatividad, la innovación y el orgullo de encontrar formas de afrontamiento y resiliencia y la satisfacción al ayudar a otras personas. No obstante, es necesario que desde la institución exista una directriz orientada al apoyo emocional y a la entrega de herramientas que ayuden a sobrellevar la contingencia de la pandemia, junto con recibir las prestaciones psicosociales que sean requeridas en este periodo.

Acogiendo la necesidad de los mismos equipos de salud, es que se propone un plan de acción orientado a proteger la salud mental de los funcionarios y funcionarias del SSA, promoviendo los factores protectores y considerando las etapas del Ciclo de Manejo de Riesgo, que se describe a continuación:

Ciclo de Manejo de Riesgo

Durante una emergencia, se identifican algunas etapas para responder eficientemente a ella y estructurar las acciones ante las necesidades que van emergiendo.

Considerando el aporte de la Gestión de Riesgo de Desastres, es que se abordan distintas fases denominadas Ciclo de Manejo del Riesgo. "Este ciclo es un modelo de acción, que sistematiza las acciones a implementar en diferentes instancias, con relación a la ocurrencia de un evento o incidente adverso. Las etapas del ciclo, pueden ser sintetizadas en tres grandes fases: Fase de Prevención, Fase de Respuesta y Fase de Recuperación." (MINSAL, ONEMI, CIGIDEN, & JICA, 2019, pág. 29)

El presente documento describe estrategias a desarrollar en las tres etapas, entendiendo que la emergencia ocurre en el presente, siendo necesario construir y aplicar estrategias orientadas a la respuesta y recuperación de la salud mental de los funcionarios del SSA.

Fase de Prevención

Incluye todas aquellas actividades, acciones y gestiones previas a la ocurrencia del daño o del evento adverso, a fin de evitarlo o suprimirlo definitivamente y de no ser posible, reducir al máximo sus efectos sobre las personas, los bienes y el medio ambiente.

Fase de Respuesta

Consiste en la etapa en que se debe enfrentar la emergencia. Corresponde a las actividades propias de atención y control de un evento o incidente destructivo. Estas actividades se llevan a cabo inmediatamente de iniciado u ocurrido el evento o incidente y tienen por objetivo salvar vidas, reducir el impacto en la comunidad afectada y disminuir las pérdidas.

Fase de Rehabilitación

Una vez superada la crisis, comienza la fase de recuperación, incluyendo las actividades posteriores al evento destructivo y tiene por objetivo volver al estado de desarrollo previo como lo es el recomponer y manejar las condiciones adversas, intentando superar ese nivel.

4.1.- Líneas de Acción de Protección de la Salud Mental, Apoyo Psicosocial y Recuperación del Estado de Salud del Funcionario de Salud**Acciones Preventivas y de Promoción de la Salud Mental**

El objetivo de estas actividades, es brindar a los funcionarios/as información y herramientas básicas que permitan abordar y trabajar los riesgos psicosociales en el trabajo, en el actual escenario de alerta sanitaria por COVID 19.

Para ello se han definido seis ámbitos temáticos que abordan los siguientes temas: Claves para enfrentar la actual crisis, Cuidado del equipo de trabajo, Autocuidado, Proteger la salud mental en el entorno familiar, Potenciar liderazgo de jefaturas y Sensibilización respecto de la comunicación de información sensible (como posible contagio, agravamiento, muerte, etc.)

Estos contenidos se implementarán bajo modalidad de talleres a distancia (on line), con una duración de dos a tres horas pedagógicas y a través de videos de corta duración.

Estas acciones están dirigidas a todo el personal de salud, especialmente a aquellos que realizan atención directa de pacientes en servicios críticos (Servicio de Urgencia, SAMU, etc.) y a unidades que presentes riesgos psicosociales elevado y con alguna relación a la contingencia sanitaria actual. Serán ejecutados con la colaboración del Organismo Administrador ISL y referentes técnicos de dicha institución.

El levantamiento de necesidades específicas por parte de los equipos que son objeto de esta intervención, será realizada por los referentes psicosociales, las Subdirectoras de Gestión del Cuidado y las jefaturas de las bases SAMU Aconcagua.

Se detalla a continuación el contenido de estos seis ámbitos temáticos:

1. Claves para enfrentar la crisis

- Describir brevemente la crisis actual, identificar qué emociones y malestares pueden aparecer.
- Normalizar sentimientos que pueden existir en contexto de crisis y el impacto que pueden tener y cómo eso nos puede afectar en los distintos ámbitos.



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código : DSSA027

Edición : 01

Fecha : ABRIL 2020

Página : 9 de 28

Vigencia : 2020-2021

- Identificar qué actividades y espacios de “seguridad” identificamos en nuestra vida y cómo pueden ayudarnos a enfrentar la crisis. (Pensar en compañeros de trabajo, hobbies, familia, deporte, autocuidado, descanso, relajación, etc.)
- Identificar qué no nos ayuda (exposición a noticias, revisar constantemente celular, etc.)
- Regular expectativas respecto de nuestra vivencia en la crisis (no se puede esperar funcionar con “normalidad” en un contexto “anormal”).
- Adaptación a los cambios como desafío permanente.

2. Cuidado del Equipo de Trabajo

- Reconocernos como seres sociales, que trabajamos junto a otros, y eso, ya puede ser un recurso
- Identificar qué recursos o fortaleza tiene el equipo en el cual trabajamos
- Identificar cómo ese recurso colectivo puede ayudarnos a enfrentar las dificultades
- Visibilizar que al pertenecer a un equipo, nos puede generar la experiencia de vivir la crisis “acompañado” (diferente a experimentarla sintiéndonos solos/as).
- Identificar la importancia de la comunicación entre los miembros del equipo (compartir emociones, miedos, tomar conciencia límites, saber pedir ayuda) y potenciar habilidades para reforzarla.

3. Si me cuido yo, nos cuidamos todos

- Identificar recursos personales que me pueden ayudar en la crisis (¿Qué recursos tengo hoy?).
- Manejo del miedo y de la ansiedad por la situación de pandemia.
- Identificar otras experiencias vitales que hemos atravesado a través de la historia identificando qué recursos personales nos ayudaron en ese momento a enfrentarlas.



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código : DSSA027

Edición : 01

Fecha : ABRIL 2020

Página :10 de 28

Vigencia :2020-2021

- Reconocer lo que me sirve y lo que no me sirve para enfrentar el malestar que puede aparecer en contexto de la crisis. Identificar pensamientos irracionales y cómo afrontarlos.
- Regular expectativas respecto de nuestra vivencia en la crisis (No se puede esperar funcionar con "normalidad" en un contexto "anormal").
- Técnicas para controlar y gestionar las emociones.
- Desarrollar estrategias de autocuidado (Identificar espacios de desconexión y/o relajación, como realizar higiene del sueño, etc.)

4. Salud Mental en Casa

- ¿Qué impacto tiene en la esfera familiar la responsabilidad laboral en el contexto de la crisis?
- ¿Qué estrategias ayudarían a separar las preocupaciones respecto de lo laboral en el ambiente familiar.
- ¿Cómo poder construir un espacio de seguridad y tranquilidad en el hogar?
- ¿Qué recursos tiene mi familia que ayudarían respecto del punto anterior? ¿Qué podría aportar cada integrante de la familia para favorecer un ambiente protector en medio de la crisis?
- Acciones y técnicas para sobrellevar el estrés en situaciones de cuarentena.

5. Liderazgo

- Favorecer la expresión emocional y la capacidad de empatizar de las jefaturas respecto a su rol laboral en relación al momento de contingencia actual.
- Identificar las principales dificultades respecto de sus funciones como jefatura en relación al momento de contingencia actual.
- Identificar fortalezas y potenciarlas; identificar debilidades y desarrollar estrategias para mejorarlas.



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código	: DSSA027
Edición	: 01
Fecha	: ABRIL 2020
Página	: 11 de 28
Vigencia	: 2020-2021

- Reflexionar sobre la importancia de la comunicación en el equipo de trabajo. Identificar áreas de posible mejora en el momento actual y estrategias para llevarlas a cabo.
- Identificar riesgos psicosociales presentes en el equipo y desarrollar estrategias para evitar su agudización.
- Desarrollar un trabajo colaborativo, donde las jefaturas puedan apoyarse entre sí, construyendo y compartiendo información y estrategias.

Esta temática abarca varios y amplios contenidos, por lo cual se propone realizarla en tres módulos, cada uno de frecuencia semanal estructurados de la siguiente forma:

1. "¿Qué significa ser jefatura en el momento actual?". Favorecer expresión emocional y actuales desafíos. Identificar fortalezas y debilidades. Desarrollar estrategias para potenciar fortalezas y mejorar debilidades en relación al liderazgo de los equipos.
2. Identificar riesgos psicosociales ya existentes en los equipos de trabajo y desarrollar estrategias para evitar que estos se agudicen en el contexto de la emergencia sanitaria. Reflexionar sobre cómo el ámbito social de cada uno/a puede afectar el desempeño laboral, integrando y compatibilizando la dimensión humana y laboral.
3. Desarrollar estrategias que mejoren la comunicación con el equipo (considerar horarios y días establecidos para compartir y entregarse información)

6. Preparando al equipo para comunicar los decesos por COVID-19

- Identificar y reflexionar sobre las condiciones particulares que implica el contagio, padecimiento y posible muerte por COVID-19.
- Reflexionar sobre el impacto que tiene en el círculo de la persona el contagio y padecimiento de COVID-19 por un miembro de la familia
- Identificar aspectos claves a comunicar al paciente y a la familia en caso de contagio, padecimiento y muerte por COVID-19.
- Reflexionar sobre habilidades de comunicación y sensibilización al momento de informar posibles contagios, padecimientos y muerte por COVID-19.



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

- Identificar redes de apoyo y contención emocional para el personal de salud que debe informar sobre fallecimientos y cómo recurrir a ellos en caso de necesidad (Malestar psicológico y emocional).

A medida que los talleres se vayan realizando se solicitará al ISL retroalimentación del proceso.

Otra estrategia en este ámbito de acción, refiere a establecer mecanismos para monitorear periódicamente el estado psicosocial de los trabajadores/as en primera respuesta y funcionarios/as en general, para identificar riesgos, problemas emergentes y respuestas a sus necesidades.

Los niveles directivos y jefaturas directas tienen la responsabilidad de programar instancias periódicas de reunión y de información con sus equipos de salud, que permita detectar y canalizar necesidades que sean factibles de resolver a nivel local o del Servicio de Salud.

4.2.- Acciones de Apoyo Psicosocial y Acompañamiento para Equipos de Salud

Otro nivel de abordaje, refiere a la realización de talleres o grupos de conversación priorizando a los equipos de primera respuesta con mayor sobrecarga durante la emergencia sanitaria, en una modalidad conversatorio-taller, tales como los equipos de Urgencia, SAMU y UPC. Se realizarán bajo modalidad a distancia, guiados por profesionales psicólogos y asistentes sociales, en lo posible con capacitación o experiencia en primera ayuda psicológica y/o apoyo psicosocial. Estas actividades estarán dirigidas a grupos de seis a ocho personas.

Los objetivos de estos talleres son los siguientes:

- Facilitar un espacio donde se favorezca la expresión emocional de los/as participantes en contexto de crisis en su lugar de trabajo.
- Realizar contención emocional respecto de las temáticas que generan mayor malestar psicológico y emocional.
- Identificar las temáticas que han generado mayor malestar y dificultad a los miembros y al equipo de trabajo.
- Identificar formas de abordaje que han emergido desde el equipo para afrontar las dificultades y desarrollar nuevas estrategias por medio de la participación colectiva.
- Identificar recursos del equipo de trabajo que les han ayudado a enfrentar las dificultades que emergen en contexto de crisis.
- Reflexionar sobre la importancia del apoyo mutuo y de compartir las



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código	: DSSA027
Edición	: 01
Fecha	: ABRIL 2020
Página	: 13 de 28
Vigencia	: 2020-2021

responsabilidades, en un contexto donde se deben tomar decisiones difíciles y con alto impacto.

- Identificar a los funcionarios/as que se observan con un grado de afectación mayor o más complejo, para su derivación a un trabajo de tipo individual o de intervención terapéutica.

Para coordinar estos grupos de conversación se dispondrá de un correo electrónico genérico, en el cual la jefatura directa u otro integrante del equipo podrán solicitar contar con este espacio protegido de conversación.

Asimismo, los referentes y Comité de Aplicación del Protocolo de Riesgos Psicosociales de los establecimientos, apoyarán el levantamiento de estas necesidades que se hayan identificado a nivel local.

En este contexto sería de utilidad tener algunas consideraciones:

- Fortalecer la primera ayuda psicológica (PAP) en la respuesta COVID-19, entre los trabajadores/as de! área de salud mental.
- La Salud Mental y Apoyo Psicosocial en las emergencias (SMAPS) debe ser un componente central de cualquier respuesta de salud pública.
- Comprender y abordar las consideraciones psicosociales y de salud mental será clave para prevenir el riesgo de repercusiones a largo plazo en el bienestar y la capacidad para hacer frente a la adversidad de parte de los funcionarios/as.
- Las intervenciones de salud mental deben llevarse a cabo en los dispositivos de la Red de Salud Mental del SSA., ya sea APS, COSAM o Servicio de Urgencia del Hospital Psiquiátrico.
- La salud mental y el bienestar de los trabajadores de primera línea deben tenerse siempre en consideración. Los trabajadores de la salud, los identificadores de casos, los trabajadores involucrados en el manejo de cadáveres, entre otros, deben recibir apoyo psicosocial continuo durante y después del brote.
- Compartir información y herramientas de salud mental y apoyo psicosocial en emergencias entre todos los sectores, es crucial durante un brote para capitalizar los recursos. Cuando hay lagunas en el conocimiento y la experiencia, los entrenamientos en línea deben facilitarse y reforzarse.

4.3.- Acciones de Intervención Individual y de Equipos



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código : DSSA027

Edición : 01

Fecha : ABRIL 2020

Página : 14 de 28

Vigencia : 2020-2021

Con la finalidad de proporcionar acceso a fuentes de apoyo psicosocial a todos los funcionarios/as que ejercen labores durante el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19 y que requieren espacio de acogida de tipo individual, se dispondrá de un equipo de profesionales del área de salud mental que pueda desarrollar la función de contención y apoyo en momentos de posibles crisis de los funcionarios/as, garantizando la oportunidad y continuidad en la atención y que estarán disponibles a través de la implementación de una vía telefónica de contacto. Así, se dispondrá un sistema de turnos de llamada, donde será posible contactarse con profesionales del ámbito psicosocial designados en cada establecimiento, donde el funcionario/a, junto con realizar contención, identificará y registrará la información, evaluando la posibilidad de derivación, en caso que fuese necesario, a la unidad de atención de salud para funcionarios/as respectiva, o bien a la Red de Salud Mental del SSA.

Asimismo, para los equipos que hayan vivenciado algún tipo de crisis o evento traumático por el escenario actual, se recomienda la técnica de Primeros Auxilios Psicológicos o Primera Ayuda Psicológica (PAP) como una herramienta de uso general e inmediato para la protección de la salud mental de los afectados/as por situaciones de emergencias y desastres.

Siguiendo la línea de lo anterior, se han desarrollado algunos documentos informativos desde diferentes instituciones que podrían socializarse entre los funcionarios/as y jefaturas, orientados a describir los posibles efectos de la crisis en la salud mental de los funcionarios/as y desarrollar estrategias para sobrellevarlos.

Se destacan las guías: "Lidiar con el estrés durante el brote de 2019-nCoV", realizada por la OMS y "Retos a los que se enfrenta el personal sanitario durante esta crisis del Coronavirus", emitida por la Sociedad Española de Psiquiatría. Ambos documentos se adjuntarán como anexos al presente plan de acción, y destacan por su claridad y facilidad de comprensión.

Todas las acciones mencionadas anteriormente contribuirían a la contención y apoyo del malestar psicológico y emocional de los funcionarios y funcionarias, constituyen acciones de ayuda en el momento presente y permanecerían durante la emergencia del COVID-19.

La primera ayuda psicológica (PAP) describe una respuesta humana, de apoyo a otro ser humano que está sufriendo y que puede necesitar ayuda. La PAP trata los siguientes temas:

- Brindar ayuda y apoyos prácticos, de manera no invasiva.
- Evaluar las necesidades y preocupaciones.
- Ayudar a las personas a atender sus necesidades básicas (por ejemplo, comida y agua, información)
- Escuchar a las personas, pero no presionarlas para que hablen.
- Reconfortar a las personas y ayudarlas a sentirse calmas.



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código : DSSA027

Edición : 01

Fecha : ABRIL 2020

Página :15 de 28

Vigencia :2020-2021

- Ayudar a las personas para acceder a información, servicios y apoyos sociales.
- Proteger a las personas de ulteriores peligros.

4.3.1 Cómo acceder para ser atendido

Se describen cuatro niveles de acceso a la atención:

- a. **Fono Salud Funcionario.** Consiste en una red de profesionales de 7 establecimientos del SSA. Cada Director/a debe designar un número telefónico de la Red MINSAL para recepcionar el llamado que hagan los funcionarios/as en el contexto de Covid-19, para prestar apoyo psicosocial, así como también definir de qué forma los profesionales contestaran este fono.

- COSAM Los Andes
- COSAM San Felipe
- Unidad de Salud Mental Llay Llay
- Hospital Psiquiátrico Putaendo
- CESFAM Cordillera Andina
- CESFAM San Felipe El Real
- CESFAM Llay Llay
- Teléfono Celular que se rotara una vez a la semana en los establecimientos de Salud Mental. COSAM Los Andes, COSAM San Felipe, Hospital Psiquiátrico Phillipe Pinel.

El Fono Salud Funcionario será un número 800 que estará asociado a un anexo MINSAL de los funcionarios/as designados para esta función, el cual distribuirá los llamados entre los 8 anexos disponibles que estarán diariamente de lunes a viernes de 8:00 a 17:00hrs, en los establecimientos antes mencionados.

Podrán acceder al Fono Salud Funcionario, todo el personal que se desempeña en los establecimientos que dependen del Servicio de Salud Aconcagua, incluyendo al personal con una condición contractual distinta a la de contrata o titular. El tiempo de atención estimado de atención por persona, es de 20 a 30 minutos.

Los/as profesionales que atenderán a través del Fono Salud Funcionario, tendrán las siguientes funciones: (ver anexo 1)

- Estar disponible para la atención telefónica individual de funcionarios y funcionarias que utilicen el recurso de Fono Salud Funcionario.
- Completar hoja de reporte de la atención telefónica que permita pesquisar si el funcionario/a requiere ser derivado al siguiente nivel de atención que se describe en la letra b. Este tamizaje se realizará utilizando criterios de salud mental de gravedad o criterios organizacionales. Esta información será canalizada a referentes técnicos del Depto. de Salud Mental y de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas.
- Brindar primera ayuda psicológica en forma presencial si las condiciones lo



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código : DSSA027

Edición : 01

Fecha : ABRIL 2020

Página : 16 de 28

Vigencia : 2020-2021

permiten o en su defecto en forma remota, ya sea individual o grupal como dupla, a funcionarios y funcionarias de su establecimiento o a otros del Servicio de Salud.

b. Atención en Poli Apoyo Psicosocial Funcionario

Posterior a esta atención telefónica, si se requiere, el profesional derivará a la unidad de atención de salud de funcionarios, o Poli Apoyo Psicosocial Funcionario, ya sea del Hospital San Camilo o Hospital de Los Andes, donde será atendido por profesionales psicosociales quienes harán la recepción psicosocial para que luego sea atendido por médico general y/o psiquiatra.

Asimismo, en caso que algún equipo de salud requiera una intervención al interior del establecimiento, las duplas deben acudir a realizar la intervención en el menor tiempo posible.

Poli Apoyo Psicosocial Funcionario

Se debe asignar un número telefónico al Poli de Apoyo Psicosocial Funcionario, en donde lo atenderá un/a TENS Administrativo.

Funciones del TENS

- Coordinar y asignar horas de la agenda de los profesionales y médico del Poli
- Gestionar las derivaciones del Poli a la red de Salud Mental. Debe entregar además información del funcionamiento de éste.
- Recibir las derivaciones del profesional de llamado asignado en cada establecimiento y asignar las horas de atención para los funcionarios/as, contactando a éstos, vía telefónica y por email, para informar el día y hora de atención.

Funciones Profesionales del Poli Apoyo Psicosocial Funcionario:

- Recepción psicosocial y seguimiento
- Intervención breve en PAP presencial
- Diagnostico Social/familiar del funcionario/a y entregar orientaciones o derivación según la problemática.
- Orientaciones de beneficios sociales, según la situación familiar del funcionario/a.
- Seguimiento telefónico que determine el médico del Poli. En caso de que el médico determine que no es necesaria una derivación, es probable que por precaución señale, que se realice un seguimiento telefónico, para observar el estado del funcionario/a, el cual será realizado por los profesionales psicosociales de ambos polis de HOSCA y HOSLA.

Funciones del Médico



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código : DSSA027
Edición : 01
Fecha : ABRIL 2020
Página :17 de 28
Vigencia :2020-2021

- Evaluar sospecha de derivación
- Definir hipótesis diagnóstica
- Iniciar tratamiento farmacológico en caso de requerir, utilizando los fármacos disponible en el establecimiento
- Determinar seguimiento de casos.
- Informes médicos si se requiere
- Elaborar la interconsulta para derivar a especialidad.
- Establecer reposo en caso de ser necesario

Horas Profesionales requeridas:

Profesionales	Horas destinadas	Rendimiento
Médico General o Psiquiatra	5 horas por establecimiento o 11 horas	30 min por atención
Trabajador/a Social	11 Horas o 22 horas	30 min por atención
Psicólogo/a	11 horas o 22 horas	30 min por atención
TENS Administrativo	44 horas	No aplica

c. Prestaciones Ley N°16.744

El equipo de atención del **Poli Apoyo Psicosocial Funcionario** podrá activar la atención a través de prestadores del ISL en caso de lesiones psicológicas que estén asociadas a un accidente laboral.

Es importante considerar que accidente del trabajo (AT) es toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión de su trabajo, considerando que estas lesiones pueden ser físicas o psicológicas.

La Ley N° 16.744 de accidentes y enfermedades laborales, a través de los Organismos Administradores, otorga prestaciones médicas, donde la víctima de un accidente del trabajo o enfermedad profesional tendrá derecho al otorgamiento de todas las prestaciones que se requieran hasta su curación completa, o mientras subsistan los síntomas de las secuelas causadas por la enfermedad o el accidente.

A razón de lo anteriormente planteado, en caso de eventos traumáticos que deriven en lesiones psicológicas que afecten a uno/a o más funcionarios/as, el ISL cuenta con un plazo de cinco días hábiles para derivar y otorgar las prestaciones médicas necesarias. Las derivaciones serán realizadas inicialmente por un psicólogo/a clínico quien posterior al análisis preliminar, decidirá si es necesario la derivación a atención psiquiátrica.

Los/as funcionarios/as que sufran un accidente con lesiones psicológicas, deberán



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código : DSSA027

Edición : 01

Fecha : ABRIL 2020

Página : 18 de 28

Vigencia : 2020-2021

efectuar el mismo trámite administrativo definido en el Procedimiento de actuar en caso de Accidente y Enfermedad Laboral Código: GDPSSA119 del 26 de abril de 2019: "Los/as funcionarios/as que sufran un accidente del trabajo o de trayecto, deberán dar aviso de inmediato a su jefe/a o supervisor/a directo/a, dicho aviso lo puede hacer efectivo el mismo funcionario/a, algún compañero de trabajo, testigo del accidente o familiar del/la funcionario/a, quien a su vez dará aviso a la Oficina de Personal.

Ante la contingencia Covid-19, el ISL ha definido que, a partir del jueves 26 de marzo 2020, realizará las labores de Plataforma de Atención sólo a través de canales digitales, los cuales contempla:

- Correo genérico Regional: valparaiso@isl.gob.cl
- El envío de DIAT al correo: opa_metropolitana@isl.gob.cl

En el caso de sospecha de una enfermedad profesional. Cabe señalar que durante la contingencia de la pandemia, se utilizarán DIAT tanto en caso de accidente del trabajo o de enfermedad profesional.

Cabe señalar que en el periodo de contingencia, el Servicio de Salud Aconcagua actuará como prestador médico del ISL en aquellos casos en que funcionarios/as presenten lesiones psicológicas, entregando las atenciones y derivaciones dentro de la Red. No obstante, el trámite administrativo de denuncia de accidente laboral deberá ser realizado de la misma manera antes detallada, dando aviso a ISL vía correo electrónico dirigido a: opa_metropolitana@isl.gob.cl, desde la Oficina de Personal correspondiente.

d. Prestaciones en la Red de Salud Mental

El cuarto nivel de atención se activa a través del médico de los **Poli Apoyo Psicosocial Funcionario**, quienes serán los encargados de realizar la interconsulta en caso de requerir atención de salud mental, derivando a establecimiento de APS, COSAM, o Servicio de Urgencia del Hospital Psiquiátrico de Putaendo, según sea la gravedad del caso.

e. Asistencia telefónica a funcionarios/as contagiados por COVID 19 y que están en cuarentena por sospecha

Las acciones que se implementarán en este ámbito son:

- Monitoreo semanal y registro individualizado de funcionarios/as que ya han sido diagnosticados por COVID 19 y que están en cuarentena por contagio.
- Acompañamiento telefónico a funcionarios/as en cuarentena, el objetivo es

proveer apoyo psicosocial y colaborar en la recuperación del estado de salud del funcionario/a.

4.4.- Acciones en el Ámbito de la Capacitación

Durante el periodo de pandemia, la capacitación será a través de modalidad online, video conferencias, cápsulas de capacitación y/o tutoriales para difundir contenidos relevantes que el personal de salud debe conocer y aplicar.

Para complementar la oferta de acciones de capacitación que se coordinan desde la Unidad de Capacitación del SSA, se realizarán tutoriales respecto al uso correcto de los elementos de protección personal.

Además, se realizarán videos o tutoriales respecto de temas cotidianos y prácticos atinentes a la emergencia sanitaria, pudiendo estos tener relación con: Conciliación trabajo y familia, Utilidad de los dispositivos virtuales, Cómo regular la exposición a noticias, Técnicas de relajación, Oportunidades que pueden emerger en el contexto actual, etc. Los relatores que aparecerán en estos videos serán funcionarios y funcionarias del SSA con relación técnica con los temas presentados, de modo de generar cercanía y apoyo desde la misma comunidad funcionaria.

4.5.- Acciones en el Ámbito Comunicacional

Contar con la información real y validada por las autoridades de salud también constituye un factor protector para disminuir niveles de ansiedad e incertidumbre asociados a la falta de información. Para ello se definen las siguientes acciones:

- Emitir información clara y precisa a la comunidad interna, respecto de la situación de contagios, estado y funcionamiento de la Red Asistencial, así como de los proyectos implementados para abordar la contingencia de la pandemia.
- Difundir a todos los trabajadores/as, principalmente a aquellos de primera respuesta, los flujos de atención en caso de contagio para activar el seguro de la Ley 16.744, si corresponde.

4.6.- Acciones en el Ámbito del Liderazgo

El rol de los equipos directivos y jefaturas se constituye en un soporte vital para el cuidado de los equipos de salud, a través del reconocimiento y valoración de la labor realizada, de actuar con empatía y flexibilidad, de entregar información clara al equipo, de proporcionar espacios de reunión y escucha activa y resolver con oportunidad los problemas que se vayan presentando durante esta crisis.

Las estrategias antes señaladas también podrán ser focalizadas a grupos de jefaturas



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código : DSSA027

Edición : 01

Fecha : ABRIL 2020

Página :20 de 28

Vigencia :2020-2021

que les permita compartir sus vivencias, dificultades y exigencias que el rol les exige, entregando herramientas prácticas para lograr una gestión colaborativa con su equipo de trabajo.

Es importante que las acciones de acompañamiento y coaching que se desarrollen, se contextualicen considerando los riesgos psicosociales a los que está expuesto el equipo, según los resultados obtenidos en las últimas evaluaciones de riesgos psicosociales que se hayan realizado en el establecimiento o específicamente en la Unidad.

Existe evidencia de la alta prevalencia que tienen los trabajadores y trabajadoras de los centros de salud de enfermar por estar expuestos a factores psicosociales, tales como los de exigencias psicológicas emocionales, el esconder emociones, las exigencias psicológicas sensoriales, el riesgo por influencia, la claridad de rol y la doble presencia.

Las jefaturas tienen un rol estratégico y clave para promover el desarrollo de factores protectores en su equipo de trabajo, y es necesario que focalicen acciones que permitan prevenir o mitigar los factores psicosociales que con alta probabilidad aumentarán su nivel de riesgo en el actual escenario de alerta sanitaria, tales como:

- Promover espacios para compartir las emociones que ocasionan jornadas de trabajo con una alta exigencia emocional.
- Reasignar cargas con colaboración de interesados, considerando tiempos y personal.
- Fomentar el apoyo entre trabajadores/as y superiores en la realización de las tareas.
- Potenciar el trabajo en equipo y la comunicación efectiva.
- Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo; para facilitar la realización de tareas y la adaptación a los cambios.
- Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral de los integrantes del equipo, dentro de las posibilidades que permita la exigencia sanitaria.

5. Registro de Información

- Número de funcionarios/as que acceden a Fono Salud Funcionario
- Número de funcionarios/as atendidos en el Poli Apoyo Psicosocial Funcionario por problemas de salud mental.
- Número de funcionarios/as derivados a otros niveles de atención de salud mental dentro de la Red.
- Número de accidentes laborales por lesiones psicológicas o enfermedad profesional de salud mental originados en el periodo.
- Tipo y número de talleres realizados por el ISL.



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código : DSSA027

Edición : 01

Fecha : ABRIL 2020

Página :21 de 28

Vigencia :2020-2021

- Número de videos por temática.
- Número de comunicados escritos.

6. Indicadores

No aplica

7. Normas y Referencias

Referencias bibliográficas

- Ciencia & Trabajo | AÑO 20 | NÚMERO 63 | SEPTIEMBRE / DICIEMBRE 2018 | www.cienciaytrabajo.cl | 155/159.
- Colegio Médico de Chile. (2020). *Cuidarnos para cuidar. Recomendaciones de autocuidado psicosocial para el personal de salud en el contexto de la pandemia por COVID-19*. Santiago, Chile: Colegio Médico de Chile.
- Comité Permanente entre Organismos (IASC) (2007). *Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Situaciones de Emergencia*. Ginebra: IASC.
- Ministerio de Salud (MINSAL), Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública (ONEMI), Centro de Investigación para la Gestión Integrada del Riesgo de Desastres (CIGIDEN), & Agencia de Cooperación Internacional de Japón (JICA). (2019). *Modelo de Protección de la Salud Mental en la Gestión del Riesgo de Desastres*. Santiago de Chile. Primera edición, revisada en febrero, 2019.
- Ministerio de Salud de Chile. (2020). *Consideraciones de Salud Mental y Apoyo Psicosocial durante COVID-19*. Versión 1.0. Santiago, Chile: Ministerio de Salud.
- Organización Mundial de la Salud, War Trauma Foundation y Visión Mundial Internacional (2012). *Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo*. OMS: Ginebra.
- Universidad Industrial de Santander. (2014). *Guía de Atención de paciente en crisis emocional (primeros auxilios psicológicos)*. Santander, Colombia: Universidad Industrial de Santander. Recuperado de https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/bienestar_estudiantil/guias/GBE.80.pdf

8. Anexos



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código : DSSA027

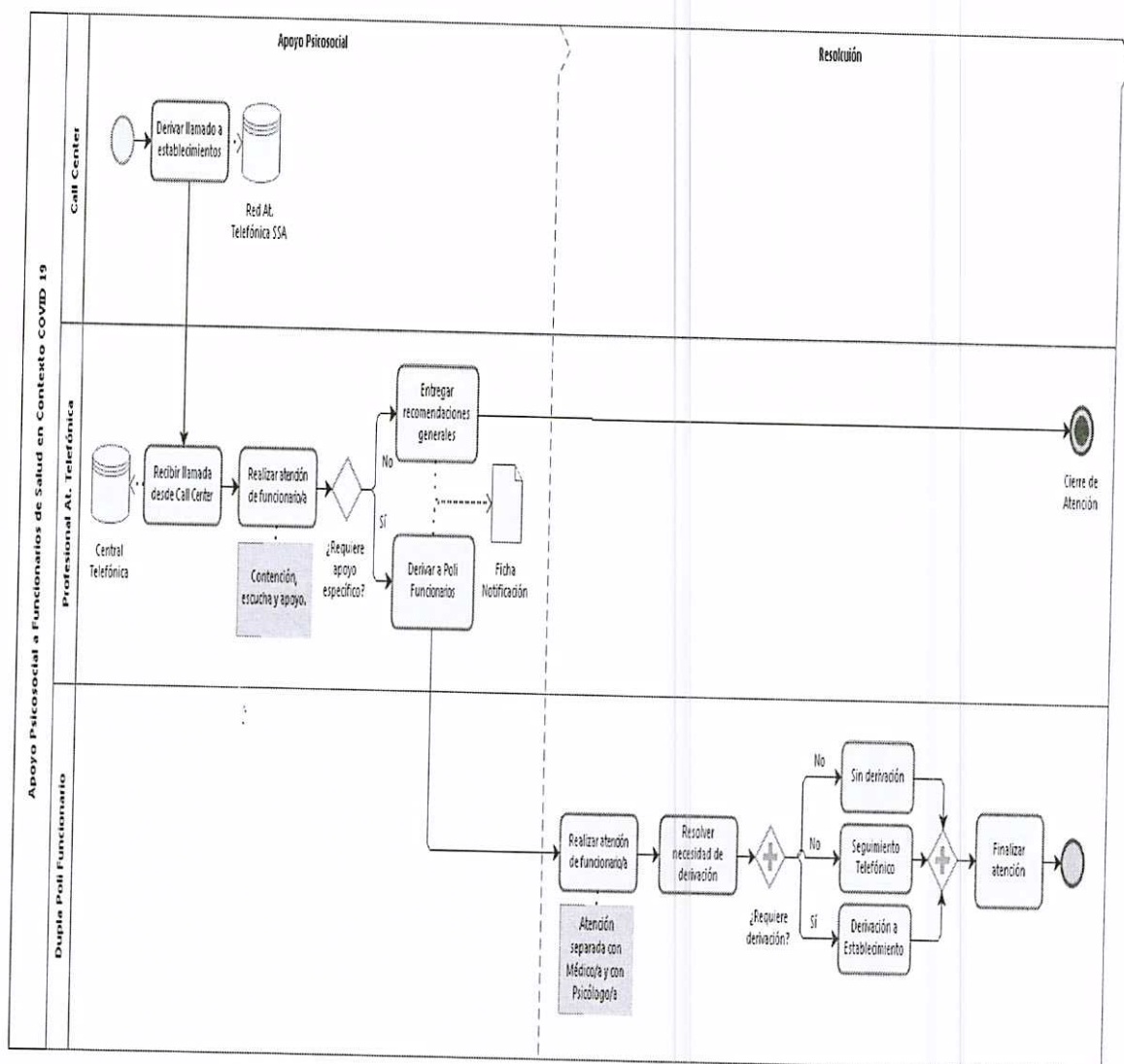
Edición : 01

Fecha : ABRIL 2020

Página :22 de 28

Vigencia :2020-2021

ANEXO 1



ANEXO 2

ESTRUCTURA DE ATENCIÓN CALL CENTER FONOSALUD FUNCIONARIO

- a. Identificarse: indicar nombre de la persona quien atiende y registrar en la ficha. Explicar al funcionario en que consiste la prestación de Primera Ayuda Psicológica como se define en la página 13, en el punto 4.3, y mencionar que si requiere derivación le solicitaremos otros datos.
- b. Establecimiento, Unidad o Depto y función o rol que cumple.
- c. Sexo y Edad
- d. Observaciones generales
- e. Criterios de Salud Mental (Síntomas depresivos, o ansiosos, que no revisten trastornos, o sospechas de trastornos también describirlos)
¿Cuénteme que sensaciones o emociones tiene? ¿Cómo lo calificaría del 1 al 10?, Sensaciones y/o Emociones: a) tristeza b) angustia c) desborde emocional (No hay contención de las emociones) d) culpabilidad (descalificación hacia sí mismo y/o reiteración de los hechos) e) necesidad de conversar y ser escuchado f) verbalizaciones o indicación de la información confusa (relato poco claro) g) funcionarios/as alterados/as que no pueden ocuparse de sí mismo.
- f. Criterios Organizacionales, **solo si el funcionario/a los menciona:**
 - Relaciones con la jefatura: percepción en cuanto al manejo de los problemas diarios que se presentan, cercanía de la jefatura a través de la realización de reuniones con el equipo o espacios de conversación con el equipo y entrega de información clara y oportuna.
 - Relaciones con los compañeros de trabajo; percepción de colaboración u apoyo al interior del grupo, flexibilidad para cubrir los turnos no programados.
 - Claridad de rol o de funciones, carga de trabajo, rotativa de turnos
 - Exigencias psicológicas emocionales incluyen aquellas que afectan nuestros sentimientos, sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión.
 - Exigencia psicológica cognitiva y sensorial : Manejo de protocolos o de información relevante para las exigencias actuales, aplicabilidad de Protocolos de IAS, Uso de EPP entre otros
 - Flexibilidad de la jefatura para atender los temas de conciliación trabajo-familia-vida personal
- g. Si requiere derivación, solicitar nombre completo, Rut, teléfono y email de contacto.



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código	: DSSA027
Edición	: 01
Fecha	: ABRIL 2020
Página	: 24 de 28
Vigencia	: 2020-2021

ANEXO 3. FORMULARIO DE ATENCIÓN

Funcionario que realiza la atención:

1.0 Nombre Funcionario/a que consulta: Establecimiento al que pertenece: Fecha:
1.1 Unidad:
1.2 Sexo y Edad:
1.3 Observaciones Generales
1.4 Criterios de Salud Mental
1.5 Criterios Organizacionales, solo si funcionario/a lo menciona.
1.6 En caso de requerir derivación, consulte los siguientes datos : Nombre Completo: Rut: Fono y email de contacto: La derivación debe remitirla a: claudia.larrondo@redsalud.gov.cl

RECOMENDACIONES ATENCIÓN TELEFONICA

a) Recomendaciones de aspectos a abordar para el desarrollo de la entrevista telefónica

- Preguntar primero por el funcionamiento de la persona, si ha experimentado cambios importantes desde las últimas dos semanas.
- Es prioritario que se efectúe la evaluación por trastornos por consumo de alcohol y otras drogas, violencia e ideación suicida.
- Evaluación del impacto emocional de la situación actual, manejo de ansiedad y herramientas de afrontamiento.
- Explorar si está en algún tratamiento o control médico si toma (fármacos, dosis recetadas, horarios, etc.).
- Educar en el consumo responsable de información que circula a través de medios y redes sociales, entregando información veraz y reforzando el autocuidado.
- Entregar indicaciones según necesidades de apoyo identificadas y si corresponde realizar derivación al Poli Apoyo Psicosocial Funcionario para atención presencial del HOSCA y HOSLA, según sea más cercano al domicilio del funcionario/a.

b) Cierre entrevista telefónica

- En caso de que el/la funcionario/a se mantenga estable, se sugiere remitir de igual modo ficha al correo electrónico apoyopsicosocialfuncionario@gmail.com para mantener un seguimiento de ellos/as. En caso que se identifique alguna situación de riesgo que requiera de una evaluación médica del poli de funcionarios u otras acciones, evaluar posibilidad de atención directa en HOSCA u HOSLA según sea lo más cercano a su domiciliario.
- En caso de que el médico del poli de funcionarios determine no derivar al funcionario/a, pero si determine que se realice seguimiento telefónico por parte de los profesionales psicosociales del poli de funcionarios: Informar sobre canales de apoyo disponibles en la Red Asistencial. Siempre sugerir que se comuniquen con Salud Responde 800 360 7777 frente a consultas relacionadas al COVID 19 u otras para evitar concurrir innecesariamente a establecimientos de salud.



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código : DSSA027

Edición : 01

Fecha : ABRIL 2020

Página :26 de 28

Vigencia :2020-2021

ANEXO 4. ESTRATEGIA HOSPITAL DIGITAL

Hospital Digital ha diseñado la estrategia: "Orientación Psicológica a Funcionarios/as de la Salud".

Se trata de orientación proporcionada por psicólogos a través de videollamada destinada a todos/as los/as trabajadores que lo necesiten en el contexto de crisis sanitaria por COVID 19.

Para acceder a esta atención ingresar a: <http://coronavirus.hospitaldigital.gob.cl>

Esta plataforma funciona desde las 8:00 AM hasta las 00:00, todos los días de la semana.



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código : DSSA027

Edición : 01

Fecha : ABRIL 2020

Página : 27 de 28

Vigencia : 2020-2021

9. Distribución

- Director Hospital San Camilo de San Felipe
- Director (S) Hospital San Juan de Dios de Los Andes
- Directora Hospital Psiquiátrico Dr. Philippe Pinel de Putaendo
- Directora (S) Hospital San Francisco De Llay Llay
- Director Hospital San Antonio de Putaendo
- Directora CESFAM San Felipe El Real
- Directora CESFAM Cordillera Andina de Los Andes
- Director CESFAM Llay Llay
- Directora COSAM San Felipe
- Directora COSAM Los Andes
- Jefe SAMU Aconcagua
- Subdirección de Gestión Asistencial
- Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas
- Subdirección de Recursos Físicos y Financieros
- Departamento de Salud Mental
- Departamento de Gestión Hospitalaria
- Departamento de Gestión en Red
- Dirección de Atención Primaria
- Departamento TIC
- Departamento Desarrollo de Personas
- Departamento de Calidad de Vida Laboral
- Área de Prevención de Riesgos
- Área de Salud Ocupacional
- Departamento de Gestión de Personas
- Unidad de Comunicaciones Internas
- Departamento de Comunicaciones, Relaciones Públicas y Participación Social



SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código : DSSA027

Edición : 01

Fecha : ABRIL 2020

Página :28 de 28

Vigencia :2020-2021

10. Revisión

Registro de Modificaciones

Revisión	Registro de Modificaciones	Documento que dispone (si corresponde)	
Nº	Detalle	Nº	Fecha
01	Creación Protocolo		

RESOLUCION EXENTA N° 764 /

SAN FELIPE, 14 ABR 2020

Con esta fecha la Directora ha resuelto lo que sigue:

VISTOS ESTOS ANTECEDENTES: Lo solicitado por la Subdirección Gestión y Desarrollo de Personas del Servicio de Salud Aconcagua, a través de Correo Electrónico de fecha 09 de abril de 2020, se apruebe Protocolo de "Programa de Protección de la Salud Mental, Apoyo Psicosocial y Recuperación de los Equipos de Salud en el contexto de Alerta Sanitaria", documento elaborado y revisado por profesionales del Servicio de Salud Aconcagua, la Resolución N°6 de 2019 de la Contraloría General de la República, y teniendo presente el D.F.L. N°1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. N°2.763 de 1979 y de las Leyes N°18.933 y N°18.469, en el D.S.N°140 de 2004, Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud y Decreto Supremo N°16 de 2019 de esta Dirección de Salud, vengo en dictar la siguiente:

RESOLUCION

APRUEBASE el siguiente Protocolo del Servicio de Salud Aconcagua, que a continuación se indica:

"Programa de Protección de la Salud Mental, Apoyo Psicosocial y Recuperación de los Equipos de Salud en el contexto de Alerta Sanitaria". Edición 1, vigencia 2020 - 2021.

ANOTESE Y COMUNIQUESE.



(FDO.) SUSAN PORRAS FERNANDEZ
DIRECTORA
SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA

DISTRIBUCION:

- Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas.
- Subdirección de Recursos Físicos y Financieros.
- Departamento de Salud Mental.
- Departamento de Gestión Hospitalaria.
- Departamento de Gestión en Red.
- Dirección de Atención Primaria.
- Departamento TIC.
- Departamento Desarrollo de Personas.
- Departamento de Calidad de Vida Laboral.
- Área de Prevención de Riesgos.
- Área de Salud Ocupacional.
- Departamento de Gestión de Personas.
- Unidad de Comunicaciones Internas.
- Departamento de Comunicaciones, Relaciones Públicas y Participación Social.

"Transcrito fielmente del original que he tenido a la vista".



ROSARIO MUÑOZ GALLARDO
MINISTRO DE FE (S)