

# PLAN DE SALUD MENTAL 2024



# PROGRAMA DE COLABORACIÓN EN SALUD MENTAL SERVICIO DE SALUD DEL BÍO BÍO Y ASOCIACION CHILENA DE SEGURIDAD

## TALLERES PREVENTIVOS EN EL ÁMBITO DE LA SALUD MENTAL

**Objetivo general:** Disminuir los riesgos psicosociales evaluados en los diferentes establecimientos, interviniendo en aspectos claves de la organización mediante asesoría y talleres preventivos a funcionarios y funcionarias.

**Alcance:** Dirigido a todos los funcionarios y funcionarias del Complejo Asistencial, Hospitales de la Familia y Comunidad y Dirección de Servicio.

### I. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN LIDERAZGO

**Objetivo:** Intervención organizacional orientada a capacitar a los liderazgos para promover conductas esperadas por la organización, que sean representativos en todos los equipos de trabajo del Servicio de Salud Biobío.

#### 1.1 Actividad de definición conjunta de valores organizacionales de liderazgo

- a) Jornada con directivos, presidentes de asociaciones y referentes de salud mental funcionario (**gestionado a nivel de red**), con el objetivo de definir valores a trabajar con jefaturas de cada establecimiento.
- b) Actividad anual con el objetivo de definir los valores de liderazgo que representen las conductas esperadas en la organización, mediante focus group con una muestra representativa de líderes estratégicos de la organización, definidos por cada establecimiento. (**gestionado a nivel de red**)

#### 1.2 Talleres Credibilidad basada en la confianza para líderes:

Descripción general: Taller orientado a líderes y equipos, orientado a entregar herramientas que generan confianza desde el liderazgo y elementos que potencian la confianza a nivel de equipo, generando una dinámica que permita compartir sus puntos de vista, se revisan a nivel de equipos comparación entre relaciones impersonales y relaciones de confianza  
Objetivo: Identificar los conceptos claves para crear un ambiente creíble y confiable a través de la comunicación.

Contenidos: Elementos que generan credibilidad desde el liderazgo, elementos de la comunicación, confianza organizacional, como ser un buen comunicador. Relaciones impersonales versus relaciones de confianza.

Participantes: Mínimo 2, máximo 12.

Duración estimada: 3 horas

Metodología: Presencial

### **1.3 Seminario de liderazgo para líderes**

Descripción general: Seminario orientado a compartir los valores de liderazgo que se van a promover a nivel de servicio a los líderes que hayan pasado por taller de credibilidad basada en la confianza, reforzando a través del abordaje de una temática de liderazgo que vaya en línea con los mismos.

Objetivo: Identificar aspectos esenciales para ejercer un buen liderazgo, reforzando conductas que promuevan equipos de trabajo sanos, facilitando la comunicación y la apropiada resolución de conflictos.

Contenidos: Refuerzo de valores de liderazgo esperados, características de un líder transformacional, conductas que inspiran y motivan desde el liderazgo

Participantes: directores de establecimiento y líderes estratégicos definidos por el equipo directivo de cada establecimiento.

Duración estimada: 4 horas

Metodología: Presencial, una vez a mitad de año, gestionado en red

### **1.4 Sesiones de Coaching individual y orientación psicológica (externamente, definido directamente con dirección del SSBB, 40 cupos)**

Descripción general: Entendiendo la importancia del rol que tienen los líderes para llevar adelante a los equipos de trabajo y cumplir con los objetivos planteados, se está entregando actualmente orientación psicológica personalizada, confidencial y basada en el coaching organizacional.

Objetivos:

- ✓ Entregar herramientas para liderar en estado de catástrofe en mi vida familiar y en mi vida laboral.
- ✓ Entregar estrategias de autorregulación y autocuidado para el manejo de la tensión personal en contextos de alta complejidad.
- ✓ Entregar estrategias de comunicación afectiva y efectiva en contextos de alta ansiedad y angustia social.
- ✓ Entregar estrategias de acompañamiento a equipos de trabajo que deben mantenerse en funciones presenciales durante la contingencia social.
- ✓ Entregar estrategias de liderazgo en manejo de crisis en el contexto de la pandemia.
- ✓ Entregar indicadores que permitan detectar personal con mayor grado de vulnerabilidad.
- ✓ Identificar en quien delegar y en ¿Qué los puedo responsabilizar? Según sus rasgos e historia.

Participantes: Sesiones Personalizadas

Cantidad: 1 a 3 Sesiones por Líder

Duración estimada: 45 min

## II. PLAN DE INTERVENCIÓN EN RIESGOS PSICOSOCIALES

**Objetivo:** realizar acciones para disminuir la sobrecarga en aquellos grupos en que se haya detectado este factor de riesgo por calificación EPSM o resultados en encuesta CEAL-SM similar que tuvieron una mayor prevalencia según el diagnóstico.

### **2.1 Taller liderazgo y riesgos psicosociales: (consultores psicosociales)**

Descripción general: Se comparten contenidos que relacionan el liderazgo y el trabajo en equipo con los riesgos psicosociales presentes al interior de las organizaciones, generando una dinámica que permita a los participantes aportar desde su experiencia y generar un espacio de comunicación con sus compañeros.

Objetivo: Aplicar técnicas y herramientas en ámbitos psicosociales con sus equipos de trabajo, de manera de lograr disminuir los agentes de riesgo relacionados con exigencias psicológicas y apoyo social en la empresa.

Contenidos: Elementos de la comunicación, elementos para la realización de un trabajo en equipo, liderazgo como eje de los ambientes saludables y resolución de conflictos

Participantes: Mínimo 2, máximo 12.

Duración estimada: 2,5 hrs.

Metodología: Presencial y videoconferencia

### **2.2 Taller autocuidado y bienestar (consultores psicosociales)**

Descripción general: Se abordan temáticas relativas a los distintos tipos de autocuidado: emocional, físico, intelectual, espiritual y social desde una perspectiva integral, abordando actividades que los distintos miembros del equipo realizan en su vida diaria. Se incluyen recomendaciones para el manejo del estrés y la realización de un plan de autocuidado propio, que ayude a generar un cambio positivo en este aspecto.

Objetivo: Entregar herramientas de autocuidado psicológico a los funcionarios, generando un espacio en el que puedan compartir con sus compañeros e intercambiar experiencias significativas en esta temática.

Participantes: Mínimo 2, máximo 12.

Duración estimada: 2,5 horas

Metodología: Presencial y Videoconferencia.

### **2.3 Taller primeros auxilios psicológicos y prevención de la violencia (consultores psicosociales)**

Descripción general: Se otorgan recomendaciones para abordar situaciones de violencia en el trabajo, por otro lado, se explica el protocolo ABDCE de primeros auxilios psicológicos para apoyar a compañeros que viven situaciones de estrés agudo y les permitan proteger su salud mental en las situaciones que les corresponde afrontar laboralmente.

Objetivo: Permitir aliviar tensiones mediante la expresión verbal de sus emociones, la retroalimentación de las experiencias que han vivido de manera conjunta e individual. Además de compartir estrategias que permitan tomar decisiones acordes a situaciones de violencia externa en el trabajo.

Participantes: Mínimo 2, máximo 12.

Duración estimada: 2,5 horas

Metodología: Presencial y Videoconferencia.

#### **2.4 Taller de Primeros Auxilios Psicológicos Avanzados (PAP avanzados, UIC)**

Objetivos/Contenidos:

- a. Entregar nociones de primeros auxilios psicológicos avanzados basado en el modelo de intervención en crisis y respuesta al trauma Duque y A. Beck
- b. Entregar estrategias preventivas que permitan dar apoyo a colaboradores que han vivenciado situaciones disruptivas asociadas a violencia externa o de alta complejidad
- c. Prevenir la aparición de enfermedades profesionales y accidentes del trabajo
- d. Entregar nociones básicas para el apoyo de descompensaciones asociadas a situaciones afectivas o emocionales producto de: violencia tipo I y tipo II, situaciones disruptivas y de alta complejidad

Participantes: Mínimo 10 personas, Máximo 20 personas

Metodología: Presencial

#### **2.5 Taller Prevención en Salud Mental (UIC)**

**Descripción:** Taller orientado a comprender la concepción preventiva de salud mental en una visión integradora de la vida personal, familiar, laboral y social. Reconociendo la importancia de contar con espacios personales que promuevan prácticas de autocuidado responsable

**Objetivo/contenidos:**

- a. Reconocer el autocuidado como una herramienta preventiva en la salud mental integrando lo psicobiológico como un punto de partida
- b. Reconocer desde una mirada reflexiva ¿cómo está nuestra salud mental en el aquí y ahora?
- c. Conocer la clasificación de banderas verdes, amarilla y rojas asociadas a salud mental y poder identificar ¿en qué fase me encuentro?
- d. Conocer ¿cuándo debo pedir ayuda especializada? y ¿cuándo son suficientes medidas de autocuidado?
- e. Entregar medidas de autocuidado sencillas y prácticas a aplicar en la vida cotidiana desde la mirada del modelo CASIC ( conducta, afecto; somatización, interacción y cognición)

Participantes: Mínimo 15 personas, Máximo 25 personas

Duración: 60 minutos

Metodología: presencial/videoconferencia

### III. ACCIONES PREVENTIVAS EN OTROS ASPECTOS DE LA SALUD MENTAL DE LOS FUNCIONARIOS/AS.

#### 3.1 Taller de regulación emocional para funcionarias con hijos (consultores psicosociales)

Descripción general: Se realizarán instancias que permitan trabajar la autogestión emocional, estilos de afrontamiento saludables ante crisis, situaciones con niños y adolescentes. Además se ofrecerá dentro de las mismas instancias, espacios de conversación y reflexión propias de los participantes en torno a las temáticas revisadas.

Contenidos: Gestión emocional, entrenamiento de la respiración, estrategias de afrontamiento, situaciones con niños y adolescentes, aprendizaje socioemocional.

Participantes: Mínimo 2, máximo 12.

Duración estimada: 1 hora

Metodología: Presencial y Videoconferencia.

#### 3.2 Taller de meditación (consultores psicosociales)

Descripción general: Taller orientado a líderes y equipos, orientado a generar una pausa durante su jornada de trabajo, en la que se pueda generar una instancia que permita disminuir la ansiedad y la tensión acumulada, mediante técnicas de meditación guiada.

Objetivo: Disminuir la ansiedad de los asistentes, promoviendo la meditación como una práctica saludable para disminuir el estrés asociado a la exigencia laboral.

Participantes: Mínimo 3, máximo 12.

Duración estimada: 15-20 minutos

Metodología: Presencial y Videoconferencia.

#### 3.3 Taller de duelo (consultores psicosociales)

Descripción general: Taller preventivo orientado a la psicoeducación de los funcionarios expuestos a procesos de duelo basado en el modelo de Modelo de Kübler-Ross, comprendiendo las etapas y las formas recomendadas de afrontamiento.

Objetivo: Conocer qué es el duelo y qué se puede esperar en este período, Conocer el modelo de Kübler-Ross, validación del mundo emocional y psicoeducación para el día a día.

Participantes: Mínimo 3, máximo 12.

Duración estimada: 1 hora

Metodología: Presencial y Videoconferencia.

#### 3.4 Resolviendo conflictos (consultores psicosociales)

- ✓ Descripción general: Taller orientado a desarrollar técnicas de inteligencia social para resolver conflictos dentro de un equipo de trabajo, empleando una metodología teórico-práctica.

Objetivos:

Conocer que es un conflicto y los factores internos y externos que influyen en una buena resolución de conflictos.

Conocer los pasos para resolver un conflicto.  
Aplicar las habilidades personales y técnicas especiales en la resolución del conflicto.  
Reconocer tipología de usuario y pentagrama de las relaciones interpersonales, tips personales para aplicarlos en la vida diaria.  
Poner en práctica habilidades aprendidas en el taller (actividad grupal)  
Participantes: Mínimo 3, máximo 12.  
Duración estimada: 2,5 horas  
Metodología: Presencial y Videoconferencia

#### **IV ACCIONES DE APOYO EN PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EXTERNA**

**Objetivo:** Desde las exigencias en materia de violencia externa, se continuará trabajando preventivamente en la prevención de agresiones en áreas en que los funcionarios están más expuestos.

##### **4.1 Taller Manejo de usuario violento y paciente agitado. (UIC)**

Contenidos: Herramientas y TIPS cognitivo conductuales para el manejo asertivo del cliente violento y paciente agitado  
Entrega de videocapsula complementaria al taller  
Equipos que realizan visita domiciliaria ¿cómo actuar en terreno? ante amenazas y acoso de pacientes/usuarios  
Entregar estrategias para el manejo de los estados de calma a través del Mindfulness  
Participantes: Mínimo 8 personas, Máximo 15 personas  
Metodología: Presencial

##### **4.2 WEBINAR Manejo de usuarios con Alteración de conciencia (UIC)**

**Objetivo/contenidos:**

- a. Consensuar términos clínicos para determinar cómo actuar ante un usuario violento, con agitación psicomotora, estado delirante, intoxicación y abstinencia a una sustancia y alucinaciones
- b. Definición clínica de contención psiquiátrica y aproximación a los 4 modelos de contención
- c. Definición y elementos estructurales en la contención emocional y las palabras claves: escuchar y persuadir
- d. Definición de Contención ambiental: Importancia del manejo del espacio y ambientes adecuados. Control asertivo de los estímulos visuales, auditivos y de desplazamientos.
- e. Promover confianzas mutuas, una rápida y eficaz actuación del equipo clínico para aminorar el cuadro de agitación y el riesgo de violencia tipo II

Participantes: Mínimo 15 personas, Máximo 25 personas  
Duración: 60 minutos  
Metodología: Videocoferencia



## V. ACCIONES DE APOYO EN OTROS ASPECTOS DE LA SALUD MENTAL

**Objetivo:** Aportar al autocuidado de los equipos desde otra perspectiva, incluyendo actividades que permitan quebrar la rutina y aprehender habilidades que puedan poner en práctica para evitar el estrés en el trabajo.

### 5.1 Intervenciones saludables: (apoyo externo)

Descripción general: Consiste en la realización de intervenciones en plena jornada laboral, donde se realizan rutinas de ejercicios básicos enfocados en aliviar contracturas y disminuir la carga de estrés en la que se ven envueltos los trabajadores en su día a día, guiadas por profesionales kinesiólogos y profesores de educación física.

Objetivo: Disminución del estrés de los trabajadores de la empresa por medio de intervenciones grupales en las cuales se realizan diferentes ejercicios enfocados a la relajación. Se ajusta la necesidad de acuerdo a las áreas en que se realiza la intervención, con la finalidad de no interrumpir la operatividad.

Alcance: Dirigido a funcionarios/as del Complejo Asistencial y SAMU.

Participantes: 10 a 15 personas

Duración Estimada: 10 a 20 min, aproximadamente, los días Lunes, Miércoles y Viernes de cada mes, excepto los días feriados.

Modalidad: Presencial.

### 5.2 Intervenciones en salud mental:

Descripción general: La rutina laboral y de la vida cotidiana tiene una repercusión importante en el manejo del estrés, en las relaciones interpersonales y en nuestro desarrollo global. Dado esto, desde hace un tiempo, se le ha dado importancia el incorporar espacios de autocuidado físico para los trabajadores en diferentes organizaciones, no obstante, se estaba al debe con el área de salud mental y emocional, por esta razón es pertinente entregar alternativas que aborden de manera holística a las personas con técnicas que aportarán en el bienestar y equilibrio integral.

Objetivo: Propiciar el bienestar, armonía y equilibrio integral de los trabajadores y funcionarios de los establecimientos de Servicio Salud Bío Bío, a través de pausas de salud mental con técnicas de terapias holísticas.

Alcance: Dirigido a funcionarios/as de los Hospitales de la Familia y Comunidad, Complejo Asistencial y Dirección de Servicio.

Participantes: 25 a 30 personas

Duración Estimada: 30 min, dos sesiones mensuales por establecimiento

Modalidad: Presencial

**Todas las estrategias deben ser activadas mediante el referente de salud mental funcionarios de cada establecimiento, realizando una planificación de las necesidades de los equipos y calendarizando las actividades. En cada actividad relator o expositor debe registrar asistencia y aplicar encuesta de satisfacción.**



## **VI. Talleres locales ejecutados por la Unidad de ambientes laborales de la Dirección de Servicio.**

### **6.1 Taller de Manejo de Conflictos:**

Descripción: Taller orientado a funcionarios y funcionarias que deseen conocer su estilo de resolución de conflictos y busquen adquirir herramientas/estrategias para un abordaje asertivo de éstos.

Objetivo: Adquirir herramientas prácticas para el abordaje y resolución de situaciones conflictivas en los ambientes laborales, mediante estrategias orientadas a la prevención y promoción de buenas prácticas individuales y organizacionales.

Contenidos:

- Conflicto, tipos de conflictos y su impacto.
- Estrategias de negociación para el manejo de conflictos.
- Conducta v/s interpretación.
- Asertividad.

Nº de participantes: Mínimo 8 personas, máximo 20 personas.

Duración estimada: 4 horas aproximadamente.

Metodología: Presencial.

### **6.2 Taller de Comunicación Asertiva:**

Descripción: Taller orientado a funcionarios y funcionarias que deseen adquirir herramientas para comunicar asertivamente.

Objetivos:

- Sensibilizar sobre el proceso de comunicación asertiva y su impacto en el trabajo en equipo.
- Identificar las barreras que dificultan la comunicación a nivel individual y colectivo.
- Entrenar habilidades para facilitar una comunicación asertiva.

Contenidos:

- Comunicación
- Comunicación asertiva y efectiva.
- Barreras de la comunicación.
- Estilos de comunicación.
- Técnicas de expresión: Cómo lograr la asertividad.

Nº de participantes: Mínimo 8 personas, máximo 16 personas.

Duración estimada: 3 horas 30 minutos aproximadamente.

Metodología: Presencial.

### **6.3 Taller “Hablemos de Duelo”**

#### Descripción:

El Taller “Hablemos de duelo” es un espacio de psicoeducación seguro y compasivo, donde los participantes podrán compartir experiencias, aprender unas de otras, y fortalecer las habilidades necesarias para afrontar el duelo de manera saludable y apoyar a quienes lo necesitan en su entorno personal o laboral.

Objetivo: Proporcionar a los participantes información básica para comprender el duelo tanto a nivel personal como profesional.

#### Contenidos:

1. ¿Qué es el duelo?
2. ¿Cómo se vive el duelo?
3. Duración del duelo.
4. Mitos sobre el duelo
5. Tareas del duelo.
6. ¿Cómo acompañar el duelo?
7. Pautas para aliviar el estrés, el burnout, la fatiga por compasión y el duelo en los profesionales de la salud.
8. ¿Cuándo pedir ayuda profesional?

Participantes: Mínimo 5, máximo 20 personas.

Duración estimada: 2 hrs.

Metodología: Presencial

### **6.4 Capacitación PAP**

#### Descripción:

La Capacitación en Primera Ayuda Psicológica está diseñado para proporcionar a los funcionarios habilidades prácticas y conocimientos teóricos básicos para brindar apoyo inmediato y efectivo a personas que están experimentando crisis emocionales o eventos altamente estresantes.

#### Objetivo:

Al finalizar la capacitación, los participantes deberán estar preparados para ofrecer primera ayuda psicológica básica de manera segura y compasiva, contribuyendo así al bienestar mental de aquellos que puedan necesitar asistencia.

#### Contenidos:

##### **Primer día**

##### 1) ¿Qué es la PAP?

- Formas en que las personas reaccionan ante una crisis.
- Definición PAP.
- Diferencias PAP y debriefing psicológico.
- ¿Quiénes pueden beneficiarse de la PAP?
- ¿Dónde y cuándo brindar PAP?.

##### 2) ¿Cómo ayudar de manera responsable?

- Abordar el respeto, seguridad, dignidad y derechos al proporcionar PAP.

- Cómo afecta la cultura a nuestra capacidad de recibir ayuda.
- Reflexionar en maneras de trabajo colaborativo.

### **Segundo día**

#### **3) ¿Cómo proporcionar la PAP?**

- Técnicas para una buena comunicación con personas con dificultades.
- Cómo prepararse para ayudar.
- Principios de acción: Observar, escuchar y conectar.
- Proceso para finalizar la ayuda.

#### **4) Autocuidado y cuidado de equipos.**

- Conocer emociones que pueden experimentar las personas que brindan PAP.
- Explicar la importancia de prepararse para un buen manejo del estrés.
- Indicar maneras en las que usted y sus compañeros pueden controlar el estrés al ayudar.
- Conocer las funciones del descanso y de la reflexión durante y después de brindar ayuda.

Participantes: Mínimo 10, máximo 24 participantes

Duración estimada: 20 hrs pedagógicas

Metodología: Presencial

### **6.5 Taller “¿Cómo entregar malas noticias?”**

#### Descripción:

El Taller “¿Cómo entregar malas noticias?” está diseñado para fortalecer en los funcionarios de salud las habilidades necesarias para comunicar información difícil de manera efectiva, empática y ética.

#### Objetivo:

Este taller tiene como objetivo principal mejorar las competencias de los participantes en la comunicación de malas noticias a pacientes, familiares y colegas, reconociendo la importancia de esta habilidad en la atención integral y humanizada.

#### Contenidos:

- 1) ¿Qué son las malas noticias?
- 2) ¿Es necesario dar malas noticias?
- 3) ¿Por qué es tan difícil dar malas noticias?
- 4) ¿Qué es importante para los pacientes?
- 5) ¿Qué es lo importante para los familiares?
- 6) Protocolo para dar malas noticias

Participantes: Mínimo 5, máximo 20 personas.

Duración estimada: 90 minutos

Metodología: Presencial

## **6.6 Taller “Mindfulness: como estrategia de Autocuidado en funcionarios de salud”**

### Descripción:

El taller abarca desde la comprensión teórica del Mindfulness hasta la aplicación práctica en situaciones específicas relacionadas con el entorno laboral de los equipos de salud. Se incorporarán técnicas de respiración consciente, atención plena y prácticas de meditación que se adaptarán a las demandas y desafíos propios del sector de la salud.

### Objetivo:

Permitir a los participantes adquirir herramientas prácticas para gestionar el estrés, mejorar la concentración y promover un ambiente de trabajo saludable con énfasis en el autocuidado y cuidado mutuo.

### Contenidos:

- 1) Importancia del Autocuidado en Funcionarios de Salud
- 2) ¿Qué es mindfulness?
- 3) ¿Cuáles son los beneficios de la práctica de Mindfulness?
- 4) ¿Cómo la práctica del mindfulness puede integrarse en la rutina diaria en el entorno laboral?
- 5) Práctica formal v/s Práctica informal
- 6) Técnicas de Mindfulness

Participantes: Mínimo 5, máximo 20 personas.

Duración estimada: 2 horas

Metodología: Presencial