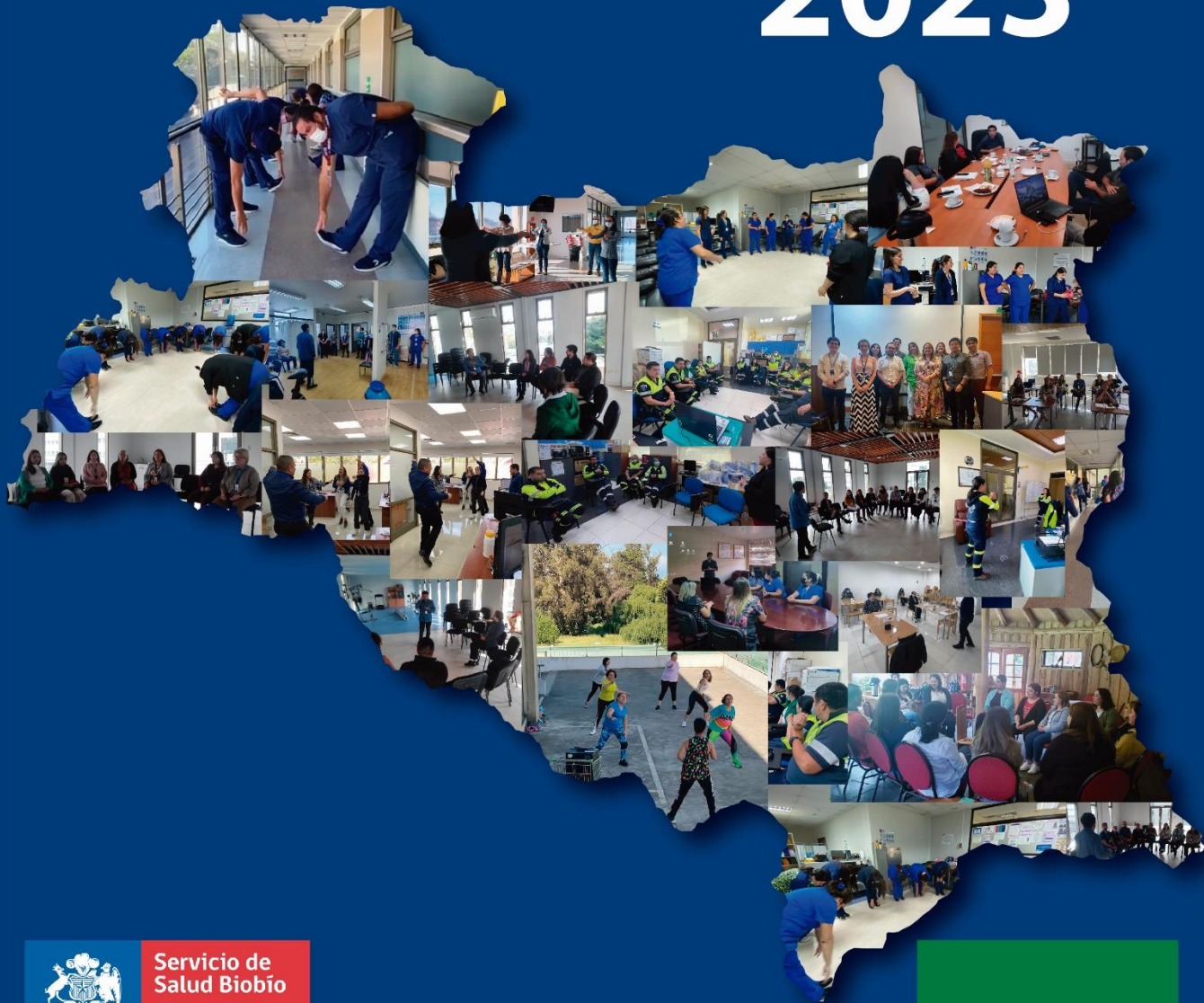


# PLAN DE SALUD MENTAL 2023



Servicio de  
Salud Biobío  
Región del Biobío

Ministerio de  
Salud

ACHS

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

Objetivo general: Disminuir la incidencia de riesgos psicosociales en las dimensiones de mayor exposición en diagnóstico 2022

Objetivo específico:

- Disminuir las Exigencias Psicológicas Sensoriales y la Sobrecarga que generan riesgo psicosocial en los establecimientos de salud.
- Disminuir las Exigencias Psicológicas Emocionales que generan riesgo psicosocial en los establecimientos de salud.
- Disminuir la exposición al factor de riesgo doble presencia en los establecimientos de salud

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

Todas estas estrategias deben ser activadas mediante los referentes de salud mental funcionarios que se encuentran en cada establecimiento y teniendo un plazo de activación de 15 días, de acuerdo a lo establecido por ACHS.

### **TALLERES PREVENTIVOS EN EL ÁMBITO DE LA SALUD MENTAL**

Desarrollo de talleres preventivos, desde el rol de OAL, para cuidar la salud mental de funcionarios y funcionarias, a través de la entrega de herramientas prácticas a equipos y líderes para responder de manera psicológicamente saludable a las demandas, desde los distintos roles que cada uno desempeña, considerando las áreas críticas en que se han detectado necesidades en el período anterior. Promoviendo espacios de contención y reflexión donde los propios participantes puedan compartir experiencias y aprendizajes significativos.

#### **1. ACCIONES ORIENTADAS A LÍDERES Y JEFATURAS**

##### **1.1 Intervención preventiva organizacional para jefaturas “Acompañamiento y apoyo organizacional a jefaturas intermedias y directivos”:**

Descripción general: Abordar herramientas de liderazgo en situaciones de crisis de forma teórica y dar espacio para que las propias jefaturas participantes expongan sus experiencias y principales dificultades con sus respectivos equipos, pudiendo orientarlos y retroalimentarse de las propias experiencias de otros.

Objetivo: Entregar herramientas prácticas a líderes para fortalecer el liderazgo, facilitando la adaptación de los trabajadores y previniendo el desarrollo de psicopatología.

Contenidos: Consejos básicos como jefatura - Consejos para reuniones efectivas - Liderazgo en crisis- Herramientas para manejar cambios en la estructura - Cómo comunicarse en situaciones de crisis.

Participantes: Mínimo 2, máximo 10.

Duración estimada: 2 horas

Metodología: Presencial.

## **1.2 Sesiones de Coaching individual y orientación psicológica (UIC)**

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 entregará orientación psicológica personalizada, confidencial y basada en el coaching organizacional.

Objetivos:

- Entregar herramientas para liderar en estado de catástrofe en la vida familiar y 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 liderazgo en manejo de crisis.
- 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

Metodología: online

## **1.3 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 o videoconferencia

#### **1.4 Taller credibilidad basada en la confianza (consultores psicosociales)**

Descripción general: Taller dirigido a líderes y equipos, orientado a entregar herramientas que generen confianza desde el liderazgo y elementos que potencien la confianza a nivel de equipo, generando una dinámica que permita compartir sus puntos de vista.

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

Participantes: Mínimo 2, máximo 12.

Duración estimada: 3 horas

Metodología: Presencial o Videoconferencia.

#### **1.5 Taller de meditación (consultores psicosociales)**

Descripción general: Taller dirigido 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 2, máximo 12.

Duración estimada: 15-20 minutos

Metodología: Presencial o Videoconferencia.

#### **1.6 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: 2 horas

Metodología: Presencial o Videoconferencia.

## **2. PLAN DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EXTERNA**

Desde las exigencias en materia de violencia externa, y en conjunto con el trabajo realizado preventivamente en esta temática los últimos años, se impulsará una campaña a nivel de servicio que incluye material gráfico para los establecimientos en relación a la prevención de la violencia externa y fomentando el respeto hacia los funcionarios.

Por otra parte se mantienen y potencian los talleres relativos a la temática, los cuales son:

### **2.1 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 ABC 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 o Videoconferencia.

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

Descripción general: Taller orientado a entregar herramientas para el manejo de emociones en contextos de violencia externa, otorgando espacio en que los funcionarios puedan plantear sus exigencias en este ámbito.

Objetivo/Contenidos: Revisar las situaciones de violencia tipo II y tipo I a las que se están enfrentado en el ¿aquí y ahora? los trabajadores, reforzar la prevención de la “Normalización” de la violencia externa en el ámbito laboral, reforzar la aplicación de protocolos y denuncias a través de los canales formales establecidos por el Servicio de Salud, reforzar manejo ambiental y verbal de pacientes agitados, reforzar manejo conductual de sujeto confrontacionales y con actitudes violentas

Participantes: Mínimo 8 personas, Máximo 15 personas.

Duración: 90 minutos

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

Descripción general: Taller preventivo orientado a generar estrategias que permitan otorgar contención a compañeros de trabajo en instancias de elevada carga emocional, reconociendo los pasos de los primeros auxilios psicológicos.

Objetivo/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 vivenciando situaciones disruptivas asociadas a violencia externa o de alta complejidad
- c. Prevenir la aparición de enfermedades profesionales y accidentes del trabajo
- d. Entregar 5 indicadores a evaluar para identificar factores de tensión sostenida en colaboradores más vulnerables

Participantes: Mínimo 8 personas, Máximo 15 personas

Duración: 120 minutos

#### **2.4 WEBINAR 1 (videoconferencia UIC)**

Descripción general: Manejo de usuarios con alteración de conciencia. Dictado por médico psiquiatra y psicólogo

Objetivos/Contenidos:

- a. Reconocer el estado de salud mental de pacientes en el trabajo diario
- b. Garantizar la seguridad del paciente y la de otros, el respeto a sus derechos y la realización de la técnica de regulación de manera rápida, segura y eficaz
- c. Revisar estrategias de contención psicomotora verbal y ambiental
- d. Mejorar la calidad de la atención.

Participantes: Mínimo 8 máximo 15 personas

Duración: 120 minutos

#### **2.5 Talleres de regulación emocional y prevención de agotamiento afectivo ante situaciones de alta complejidad**

Descripción general: Taller preventivo orientado a funcionarios que se basa en identificar las señales del agotamiento emocional y las herramientas que permiten disminuir su efecto en la salud mental del personal

Objetivo/Contenidos:

- a. Autoevaluar en el aquí y ahora estado actual utilizando escala simbólica
- b. Reflotar aspectos resilientes y aprendizajes en época de crisis y alta complejidad
- c. Concientizar sobre los efectos de la tensión sostenida y el ¿cómo manejarla?
- d. Entregar ejercicio de conciencia plena, tapping y técnicas de autocuidado para la regulación de afectos y emociones disruptivas
- e. Instalar la capacidad de ejercicio para aplicar de forma diaria para mi autocuidado y poder replicar en el equipo de trabajo
- f. Compartir estrategias para mejorar el bienestar general y sensación de felicidad

Participantes: Mínimo 8 personas, Máximo 15 personas

Duración: 120 minutos

### **3. ACCIONES DE APOYO EN OTROS ASPECTOS DE LA SALUD MENTAL**

#### **3.1 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: Permitir 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 o Videoconferencia.

#### **3.2 Intervenciones saludables: (apoyo externo). De acuerdo a lo autorizado por ACHS.**

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.

Participantes: 10 a 15 personas

Duración Estimada: 10 a 20 min, aproximadamente

Modalidad: Presencial

**4. Oferta extra ley en base a requerimientos:** Los talleres que se describen a continuación, se pueden activar de forma individual o agrupar dos talleres que cumplan 20 horas y que pueden ser certificados por la unidad de capacitación de la Dirección de Servicio (mínimo 12 personas para su realización).

**4.1 Planificación y Gestión del Tiempo:** Aplicar técnicas y herramientas para una planificación, organización y gestión eficaz del tiempo que permitan mejorar el rendimiento y el aprovechamiento del tiempo como recurso no recuperable

Participantes: 10 a 15 personas

Duración Estimada: 8 hrs

Modalidad: Videoconferencia o Presencial

**4.2 Desarrollo de habilidades blandas para el liderazgo y resolución de conflictos:**

Desarrollar habilidades blandas claves y bases para liderar equipos de trabajo a través de la confianza, la comunicación y la relación estrecha entre personas. Conocer el rol y responsabilidades del líder, los tipos de servicios y clientes, para una correcta resolución de conflictos en el área de servicio y entre colaboradores

Participantes: 10 a 15 personas

Duración Estimada: 8 hrs

Modalidad: Videoconferencia o Presencial

**4.3 Wellness:** Una mirada profunda al bienestar físico y emocional: Entender estrategias de autocuidado para un bienestar óptimo, comprendiendo síntomas que acusan hábitos poco saludables que gatillan enfermedades físicas y mentales. Aplicar medidas correctivas para una nutrición saludable y actividad física para la optimización de la energía y una vida sana

Participantes: 10 a 15 personas

Duración Estimada: 8 hrs

Modalidad: Videoconferencia o Presencial

**4.4 La cuenta bancaria emocional:** Entender que es la Cuenta Bancaria emocional y Mover a la acción

Participantes: 10 a 15 personas

Duración Estimada: 8 hrs

Modalidad: Videoconferencia o Presencial

## **ANEXOS**

Debido a la actualización normativa que comprende la implementación de la nueva metodología de medición de los riesgos psicosociales CEAL-SM, se presenta el desafío de capacitar a todos los comités de aplicación de los centros de trabajo, referentes técnicos y gremios en el nuevo protocolo, permitiéndoles adentrarse en la nueva forma de medir los riesgos psicosociales en las organizaciones del país, y en la forma en que esto determina las acciones que remitan estos riesgos.

En este contexto, los objetivos del plan 2023 son:

- Capacitar a todos los CDA de dirección del SSBB y hospitales, en la nueva metodología de medición de riesgos psicosociales CEAL-SM, verificar cumplimiento en plataforma ACHS del curso certificado.



- Verificación final de cumplimiento de medidas de protocolos vigentes en los distintos centros de trabajo.
- Aplicación CEAL-SM (Laja, Huépil, Mulchén, Yumbel, Nacimiento, DSSBB) de acuerdo a las fecha establecidas en la planificación.
- Apoyo y seguimientos para cumplir con medidas prescritas cuando corresponda
- Reunión presentación diagnóstico a directores
- Asesoría aplicación medidas de acuerdo a evaluación ISTAS 2022 complejo asistencial

Se detallan las fechas en que se guiarán las acciones normativas:

Descripción	Inicio
Asesoría planificación HFC de Laja aplicación CEAL-SM	15-03-2023
Sensibilización HFC Laja APLICACIÓN CEAL-SM	23-03-2023
Asesoría capacitación dirección SSBB CEAL-SM	23-03-2023
Verificación y control medidas dirección SSBB	27-03-2023
Asesoría Implementación de medidas CAVRR	01-04-2023
Activación CEAL-SM HFC Laja	22-04-2023
Asesoría de resultados HFC Laja	01-05-2023
Grupos de discusión HFC Laja	01-05-2023
Verificación y control medidas HFC Yumbel	01-05-2023
Prescripción/ Recomendación de medidas HFC Laja	15-05-2023
Verificación y control medidas HFC Nacimiento	15-05-2023
Verificación y control medidas HFC Mulchén	30-05-2023
Jornada comités de aplicación psicosocial	01-06-2023
Verificación y control parcial de medidas Administración HFC Nacimiento	12-06-2023
Verificación y control parcial de medidas E. Quirúrgicas CAVRR	19-06-2023
Verificación y control final de medidas Pabellón central CAVRR	24-07-2023
Asesoría planificación CEAL-SM Dirección SSBB	04-08-2023
Verificación y control parcial de medidas corta estadía CAVRR	23-08-2023
Verificación y control parcial de medidas UPC CAVRR	23-08-2023
Verificación y control parcial de medidas kinesiólogos UPC CAVRR	23-08-2023

Asesoría planificación CEAL-SM HFC Yumbel	30-08-2023
Asesoría planificación CEAL-SM HFC Huépil	04-09-2023
Activación CEAL-SM HFC Huépil	11-09-2023
Verificación y control medidas HFC Huépil	18-09-2023
Grupos de discusión HFC Huépil	18-09-2023
Asesoría planificación CEAL-SM HFC Nacimiento	19-09-2023
Prescripción/ Recomendación de medidas HFC Huépil	28-09-2023
Activación CEAL-SM Dirección SSBB	30-09-2023
Asesoría de resultados HFC Huépil	18-10-2023
Asesoría planificación CEAL-SM HFC Mulchén	19-10-2023
Activación CEAL-SM HFC Yumbel	23-10-2023
Verificación y control parcial de medidas endoscopia CAVRR	02-11-2023
Asesoría de resultados Dirección SSBB	09-11-2023
Activación CEAL-SM HFC Nacimiento	13-11-2023
Verificación y control medidas HFC Santa Bárbara	20-11-2023
Grupos de discusión Dirección SSBB	21-11-2023
Prescripción/ Recomendación de medidas Dirección SSBB	28-11-2023
Asesoría de resultados HFC Yumbel	30-11-2023
Grupos de discusión HFC Yumbel	30-11-2023
Verificación y control medidas istas 21 CAVRR	01-12-2023
Activación CEAL-SM HFC Mulchén	12-12-2023
Prescripción/ Recomendación de medidas HFC Yumbel	14-12-2023
Verificación y control parcial de medidas Pabellón central CAVRR	17-12-2023
Asesoría de resultados HFC Nacimiento	20-12-2023
Grupos de discusión HFC Nacimiento	20-12-2023
Grupos de discusión HFC Mulchén	20-12-2023

## PLAN DE REINTEGRO LABORAL DESPUÉS DE UNA EPSM

Frente a una patología de salud mental (EPSM) la cual puede aparecer en cualquier momento y gatillados por agentes que pueden ser o no asociados a la contingencia, la ACHS a través del psicólogo consultor asesorará en las etapas consideradas en la adecuada reincorporación de un funcionario, considerando que la nueva metodología lo exige ante una ausencia de 3 meses en un período de 6 meses de un trabajador



Las etapas consideradas son:

a) Asesoría en el desarrollo de un Programa de Reintegro Laboral.

El diseño del programa de reintegro laboral de manera participativa con retroalimentación del paciente que tiene la EPSM. Quedará evidencia de cada acción dentro del proceso.

b) Validación del programa por parte de Directivo del Establecimiento y la ACHS.

Una vez diseñado el programa de reintegro se validará tanto con firma como por respaldos que den cuenta de la viabilidad del plan.

c) Ejecución de acciones del Plan

Asesoría por parte de asesor ACHS (cuando corresponda) en la ejecución del plan de reincorporación del funcionario que padeció de una EPSM.

d) Seguimiento de medidas

En esta etapa se evalúa el cumplimiento de las medidas prescritas por ACHS, cumplimiento de las actividades del programa de reintegro, aceptación del programa por parte del funcionario (a), la existencia de coordinador de reintegro y si es recibido por este él o la funcionario (a).

e) Informe de verificación y Control

El asesor ACHS realizará una verificación y control de las medidas más importantes (ejecutadas o en proceso) para una adecuada reincorporación del funcionario que padece una EPSM.

f) Ingreso a programa Vigilancia

El grupo de exposición similar al caso de EPSM, ingresará a programa de vigilancia de acuerdo al protocolo de riesgos psicosociales establecido por el MINSAL.

**De acuerdo a los análisis 2023 relativos a enfermedades profesionales de salud mental y medición del riesgo psicosocial, se han determinado las siguientes áreas como foco de intervención:**

- Servicios críticos de manera transversal (diseño de actividades específicas para áreas que permitan acceso para los funcionarios)
- Continuidad plan de intervención corta estadía complejo asistencial
- Intervención programa pabellón central complejo asistencial
- Intervención programa área de Endoscopia complejo asistencial
- Intervención programa área de UPC y Kinesiólogos UPC complejo asistencial
- Intervención programa área de Especialidades quirúrgicas Complejo asistencial
- Supervisores y jefes de área hospital de Yumbel

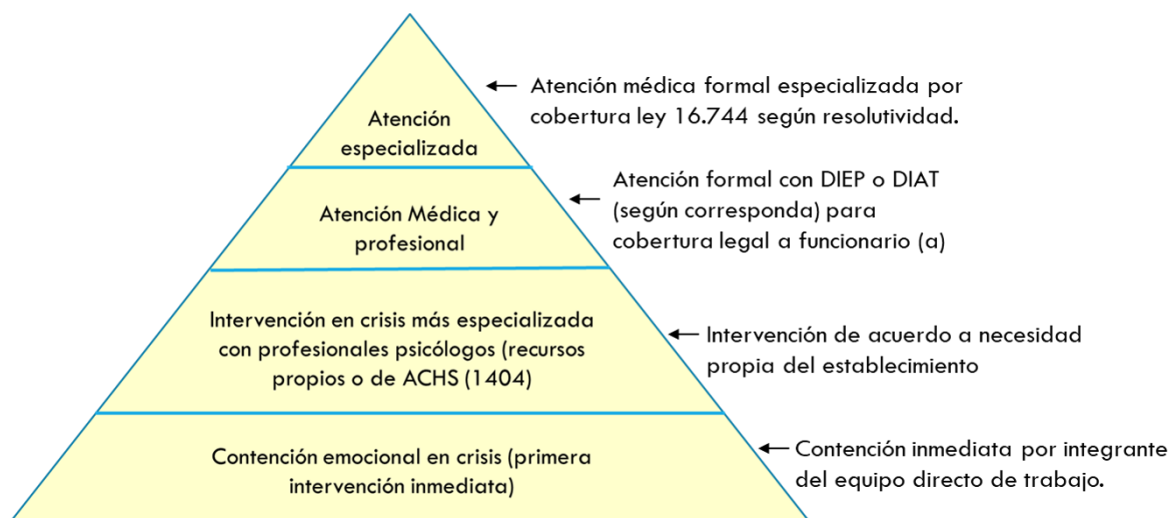
#### **ESTRUCTURA DE ATENCIÓN EN ASPECTOS DE SALUD MENTAL PARA LOS ESTABLECIMIENTOS.**

La siguiente estructura de atención sugiere que la mayoría de las situaciones difíciles que pueden enfrentar los funcionarios, son abordadas con las jefaturas y/o colegas de trabajo directo a modo de contención básica (primer estrato de la pirámide).

En los casos que funcionarios deben enfrentar situaciones difíciles y de alta complejidad la cual pueda transformarse en una crisis, la ACHS cuenta con un equipo de profesionales altamente capacitados para responder y apoyarlos, ya sea de manera virtual incluso de manera presencial (según sea el caso) en los establecimientos del Servicio de Salud (SS).

Los profesionales de intervención, en caso que ellos en alguna intervención observe algún funcionario o funcionaria que haya sido afectado (a) o alterado su estado de salud, el equipo recomienda a la empresa (SS) denunciar formalmente el caso para otorgar una prestación médica.

La atención médica parte por médico general, pasando por médico del trabajo hasta llegar a una atención especializada según sea el caso y la condición del paciente



Nota: La intervención en crisis es 24/7 coordinando a través del 1404 vía remota y será realizada por psicólogos de la unidad de intervención en crisis (UIC). Para intervenciones presenciales se coordinará la actividad para entregar condiciones aptas de acuerdo al contexto de pandemia.