



ORIENTACIONES TÉCNICAS  
PARA LA PROTECCIÓN  
MENTAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA  
SALUD, LA COMUNICACIÓN  
SISTEMÁTICA CON LA  
FAMILIA Y AFRONTAMIENTO  
DEL DUELO EN EL MARCO DE  
LA HUMANIZACIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE SALUD



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA PROTECCIÓN MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD, LA COMUNICACIÓN SISTEMÁTICA CON LA FAMILIA Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO EN EL MARCO DE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Código: SDS-CSS-LN-001 V.1</p>	<p>Elaborado por: Javier Niño Carrillo Revisado por: Eliana Hurtado Sepúlveda Aprobado por: Manuel González Mayorga</p>	
---	--	---	--

Orientaciones Técnicas para la protección mental de los trabajadores de la salud, la comunicación sistemática con la familia y el afrontamiento del duelo en el marco de la humanización de los servicios de salud

Manuel Alfredo González Mayorga  
Subsecretario de Servicios de Salud y Aseguramiento

Eliana Ivont Hurtado Sepúlveda  
Directora de Calidad de Servicios de Salud

Doris Marcela Díaz Ramírez  
Subdirectora de Calidad y Seguridad en Servicios de Salud

Javier Niño Carrillo  
Sindy Natali Espinosa Sierra  
Profesionales Especializados Dirección de Calidad de Servicios de Salud

### **Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Participantes**

Clínica Medical S.A.S. – Dr. Jhon Alfredo Parada Coordinador de Atención al Usuario

Instituto Colombiano de Sistema Nervioso - Clínica Monserrat – Dra. Diana Carolina Alfaro Castillo – Auditora Médica



Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E – Dra. Iliá Rentería Referente de Seguridad y Salud en el Trabajo

Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E – Dra. Fanny Lucía Rugeles Jefe de Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano



## 1 TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
1 OBJETIVO .....	5
2 ALCANCE .....	5
3 MARCO LEGAL .....	5
4 GLOSARIO .....	5
5 ABREVIATURAS .....	7
6 GENERALIDADES .....	8
6.1 Humanización.....	8
6.2 Salud Mental .....	8
6.3 Sistema – comunicación .....	9
6.3.1 Elementos en el proceso de comunicación entre trabajadores de la salud, pacientes y sus familias .....	10
7 ORIENTACIONES TÉCNICAS .....	11
7.1 Protección de la salud mental de los equipos de trabajo .....	11
7.1.1 Técnicas de Control Emocional .....	12
7.1.2 Procesos de Formación para favorecer la salud mental y emocional de los colaboradores .....	14
7.1.3 Fortalecimiento en el conocimiento de mecanismos administrativos.....	14
7.1.4 Fomento de Pausas Activas .....	15
7.1.5 Apoyo Psicosocial.....	15
7.1.6 Experiencias exitosas .....	15
7.2 Comunicación sistemática con la familia y cuidadores.....	16
7.2.1 Fortalecimiento de las Competencias del Talento Humano – Línea de Comunicación .....	17
7.2.2 Creación de canales de comunicación novedosos .....	17
7.2.3 Experiencias exitosas .....	18
7.3 Apoyo para el afrontamiento del duelo.....	19
7.3.1 Experiencias exitosas .....	21
7.4 Aprendizaje Organizacional y Transformación Cultural.....	22
8 BIBLIOGRAFIA.....	23
9 CONTROL DE CAMBIOS.....	24

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA PROTECCIÓN MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD, LA COMUNICACIÓN SISTEMÁTICA CON LA FAMILIA Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO EN EL MARCO DE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Código: SDS-CSS-LN-001 V.1</p>	<p>Elaborado por: Javier Niño Carrillo Revisado por: Eliana Hurtado Sepúlveda Aprobado por: Manuel González Mayorga</p>	
---	--	---	--

## INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la Emergencia en Salud Pública de Importancia Internacional, el día 30 de enero de 2020, y la Pandemia Global el día 11 de marzo de 2020, con base en el comportamiento del nuevo virus SARS - COV 2. En Colombia, el Ministerio de Salud y Protección Social estableció medidas sanitarias, preventivas de aislamiento obligatorio y cuarentena con base en la declaratoria de Emergencia Sanitaria, emitida mediante Resolución 385, del 12 de marzo de 2020 del mismo Ministerio de Salud y Protección Social. A partir de ese momento los Ministerios de Trabajo y Salud y Protección Social generaron normatividad que involucra la Promoción y el Manejo de la Salud mental de la población en general y del Sector Salud específicamente, así como la adopción de protocolos de medidas de bioseguridad para el manejo y control del riesgo



La Circular Externa 026 de abril de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, “Instrucciones para la promoción de la convivencia y el cuidado de la salud mental durante la emergencia sanitaria por el COVID-19” identifica que las reacciones emocionales y conductuales derivadas de los efectos de la pandemia y además de los generados por la imposición de las medidas sanitarias preventivas de aislamiento obligatorio y cuarentena, contribuyen al menoscabo de la salud mental y subsecuentemente establece medidas tendientes a mitigar estos efectos negativos mediante el uso de estrategias de Prevención, Intervención y Mantenimiento en salud mental, las cuales deben perdurar más allá de la terminación de la emergencia sanitaria.

La Resolución 1155 de julio de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social “Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en la prestación de los servicios de salud, incluidas las actividades administrativas, de apoyo y alimentación” establece que, en cuanto al cuidado de la salud mental del talento humano, las entidades deben mitigar los efectos negativos del estado general de tensión psicológica derivado de la crisis, mediante el uso de estrategias de acompañamiento psicosocial, de capacitación y administrativas.

La Circular 64 de octubre de 2020 “Acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores en el marco de la actual emergencia sanitaria por SARS-COV-2 en Colombia” del Ministerio de Trabajo, se dirige a los empleadores públicos y privados, a los trabajadores independientes y dependientes, a los contratantes bajo la modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, entre otros y, establece acciones que las organizaciones en mención, deben adelantar con respecto a la gestión del riesgo en salud mental mediante la asistencia psicológica remota, acciones en salud mental e intervención del estrés.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera,

Excepto en los requisitos de ley

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA PROTECCIÓN MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD, LA COMUNICACIÓN SISTEMÁTICA CON LA FAMILIA Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO EN EL MARCO DE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Código: SDS-CSS-LN-001 V.1</p>	<p>Elaborado por: Javier Niño Carrillo Revisado por: Eliana Hurtado Sepúlveda Aprobado por: Manuel González Mayorga</p>	
---	--	---	--

## 1 OBJETIVO

Orientar técnicamente a los Prestadores de Servicios de Salud en la formulación e implementación de estrategias y acciones de humanización encaminadas al cuidado y protección de la salud mental de los trabajadores, de las formas de comunicación sistemática con la familia y el afrontamiento del duelo.

## 2 ALCANCE

Las orientaciones técnicas y normativas contenidas en el presente documento están dirigidas a los prestadores de servicios de salud del Distrito Capital para ser establecidas durante la pandemia por COVID-19 y posteriormente a ella.

En este mismo sentido, las acciones de humanización aplican al personal de salud, estudiantes y docentes en prácticas formativas, personal administrativo y de apoyo, servicios tercerizados independiente al tipo de contratación.

## 3 MARCO LEGAL



- Constitución Política de Colombia de 1991
- Ley 09 de 1979.
- Ley Estatutaria 1751 de 2015.
- Circular Externa 026 de abril de 2020 “Instrucciones para la promoción de la convivencia y el cuidado de la salud mental durante la emergencia sanitaria por el COVID-19” del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Resolución 1155 de julio de 2020 “Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en la prestación de los servicios de salud, incluidas las actividades administrativas, de apoyo y alimentación” del Ministerio de Salud y Protección Social.
- La Circular 64 de octubre de 2020 “Acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores en el marco de la actual emergencia sanitaria por SARS-COV-2 en Colombia” del Ministerio de Trabajo

## 4 GLOSARIO

**Apoyo psicosocial.** Cualquier tipo de aporte interpersonal que promueve la resolución de la tensión psicológica o de las dificultades de carácter social y que sin el carácter de tratamiento clínico o biológico es realizado por personal entrenado para tal fin.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera,

Excepto en los requisitos de ley

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA PROTECCIÓN MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD, LA COMUNICACIÓN SISTEMÁTICA CON LA FAMILIA Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO EN EL MARCO DE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Código: SDS-CSS-LN-001 V.1</p>	<p>Elaborado por: Javier Niño Carrillo Revisado por: Eliana Hurtado Sepúlveda Aprobado por: Manuel González Mayorga</p>	
---	--	---	--

**Apoyo emocional.** Característica que se da al interior de una relación interpersonal en la que uno de los participantes propicia la disminución de la tensión emocional y genera una capacidad de hacerle sentir al otro querido, escuchado y útil y así poder proporcionarle un aumento de la sensación de bienestar y estabilidad emocional. La relación interpersonal no tiene el carácter de tratamiento clínico o biológico y es prestado por personal capacitado para tal fin.

**Autocuidado de la salud mental.** Realización voluntaria, autónoma y persistente de actividades que tienen en común, el efecto de contribuir a generar estados de bienestar físico y psicológico. Dentro de estas actividades se encuentran la nutrición adecuada, la práctica de rutinas deportivas, higiene del sueño, el ocio, el juego, entre otras.

**Comunicación.** “Acto, gesto o actitud que permite trasladar mensajes entre los miembros de un grupo social o entre diversos grupos sociales (Real Academia de la Lengua Española, 2020). Se pueden distinguir los siguientes elementos básicos en la comunicación: Emisor que es el generador de la comunicación; Receptor que es la persona o dispositivo que recibe la comunicación; el Código es el conjunto de signos que representan el mensaje; el mensaje es la información transmitida y el Contexto que se refiere al momentos social y físico particular en el que se transmite el comunicado.

**Comunicación Emocional.** Proceso a través del cual se genera información o se intercambian mensajes que pueden ser expresiones verbales o no verbales que tienen como objetivo comprender o influir en los estados emocionales de otra persona.

**Contagio Emocional.** Tendencia a imitar y sincronizar, de forma automática, expresiones faciales, voces, posturas y movimientos, con los de otras personas y, por tanto, se establece convergencia emocional (Gouveia, V, Gouveia, R., y otros, 2007).



**Control Emocional.** Habilidad de un individuo para modular una emoción positiva o negativa o un conjunto de ellas de una forma apropiada.

**Duelo.** El duelo es un proceso emocional interno, que se produce ante la pérdida de una relación afectiva de cualquier tipo y va desde la pérdida de un trabajo, hasta la muerte de un ser querido.

**Empatía.** Competencia relacionada con la identificación que una persona hace de las circunstancias y sentimientos de otra y para actuar de acuerdo con ese reconocimiento.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera,

Excepto en los requisitos de ley

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA PROTECCIÓN MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD, LA COMUNICACIÓN SISTEMÁTICA CON LA FAMILIA Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO EN EL MARCO DE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Código: SDS-CSS-LN-001 V.1</p>	<p>Elaborado por: Javier Niño Carrillo Revisado por: Eliana Hurtado Sepúlveda Aprobado por: Manuel González Mayorga</p>	
---	--	---	--

**Enfoque Diferencial.** Estrategia de atención en salud que se fundamenta en el reconocimiento de poblaciones con condiciones y características diferentes que requieren un abordaje ajustado a sus necesidades y particularidades.

**Paciente en Estado Crítico.** Persona que se encuentra bajo la prestación de servicios de salud y cuyos signos no son estables por tanto su estado vital se encuentra en riesgo.

**Primeros auxilios psicológicos.** Consiste en la intervención "diseñada para ayudar, de manera inmediata, a las personas a restaurar su equilibrio y la adaptación emocional y psicosocial" (OPS, 2002); esta primera ayuda puede ser ofrecida por cualquier persona con empatía y disposición de ayuda.

**Sistema:** Entendemos un Sistema como un conjunto de elementos (físicos o abstractos) interrelacionados que pueden diferenciarse del entorno externo; los sistemas tienen características inherentes como las siguientes:

- Es posible descomponer un sistema en subsistemas.
- Las partes de un sistema se comunican entre sí.
- La suma de los componentes es menor que el todo.
- Los sistemas abiertos tienden a volver a un estado estacionario promedio por el mecanismo de la retroalimentación.

**Sobrecarga emocional.** Efectos negativos o devastadores en la emocionalidad de las personas que participan del Sistema de Salud. Se puede dar en los pacientes y en sus familias por las condiciones de salud de ellos y en los trabajadores de salud por las exigencias psicoafectivas de las tareas o de las condiciones en que deben adelantarlas.

**Solidaridad comunicativa.** Apoyo a la causa o interés del colega trabajador de la salud, a pacientes y sus familiares que se ve reflejado a través de los actos comunicativos.

**Tensión Emocional.** Estado emocional de preparación de la respuesta ante el estrés en el que se activan recursos físicos, energéticos y mentales como parte de las respuestas de ataque o huida sin que se alcance dicho estado.



## 5 ABREVIATURAS

**OPS:** Organización Panamericana de la Salud.

**OMS:** Organización Mundial de la Salud.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera,

Excepto en los requisitos de ley

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA PROTECCIÓN MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD, LA COMUNICACIÓN SISTEMÁTICA CON LA FAMILIA Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO EN EL MARCO DE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Código: SDS-CSS-LN-001 V.1</p>	<p>Elaborado por: Javier Niño Carrillo Revisado por: Eliana Hurtado Sepúlveda Aprobado por: Manuel González Mayorga</p>	
---	--	---	--

## 6 GENERALIDADES

Los siguientes conceptos facilitan la integración de las acciones propuestas por parte de la Secretaría Distrital de Salud. Con ellos se facilita la comprensión y toma de la decisión conveniente y apropiada para cada institución.

### 6.1 Humanización

El Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud incluye en uno de sus ejes a las personas como centro y finalidad del sistema y desde esta perspectiva la humanización del servicio tiene especial interés.

La calidad de la Atención en Salud que involucra a las personas como finalidad del sistema, contempla la humanización como escenario único en el cual debe ocurrir la interacción humana en el espacio físico o virtual donde se realice la atención en salud. (Ministerio De Salud Y La Protección Social, 2016).

La humanización se constituye en el elemento esencial de la atención en salud que involucra la gestión de la cultura organizacional del prestador dirigida hacia la atención del ser humano donde se garantiza el respeto y la dignidad. En el marco del Plan Nacional para el Mejoramiento de la Calidad en Salud y dentro de sus objetivos estratégicos se encuentra el empoderamiento, el cual permite el reconocimiento de las experiencias exitosas en materia de calidad y humanización.

### 6.2 Salud Mental

Se refiere al componente de salud en el que la persona tiene conciencia de su existencia, aptitudes y capacidades y que le permiten direccionar su vida y participar de su contexto y comunidad. La salud mental se puede afectar por eventos de orden físico, psicológico o social; las afecciones van desde niveles leves y transitorios hasta afecciones de la integridad mental, padecimientos de orden crónico y finalmente el suicidio.



El desgaste emocional y mental en los trabajadores de salud se ve determinado por el propio rol que se desempeñan. El contacto directo con personas en condición de vulnerabilidad, dolor o en inminencia de muerte afecta de manera clara y evidente el estado y equilibrio emocional de pacientes, familiares y personal de salud.

Las Entidades Prestadoras de Servicios de Salud requieren incluir en su direccionamiento estratégico procesos para acompañar a colaboradores, usuarios, pacientes y sus familias y así favorecer la conservación y el restablecimiento de condiciones óptimas de salud mental, de regulación de las emociones y de manejo del duelo.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera,

Excepto en los requisitos de ley



 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA PROTECCIÓN MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD, LA COMUNICACIÓN SISTEMÁTICA CON LA FAMILIA Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO EN EL MARCO DE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Código: SDS-CSS-LN-001 V.1</p>	<p>Elaborado por: Javier Niño Carrillo Revisado por: Eliana Hurtado Sepúlveda Aprobado por: Manuel González Mayorga</p>	
--	--	---	--

### 6.3 Sistema – comunicación

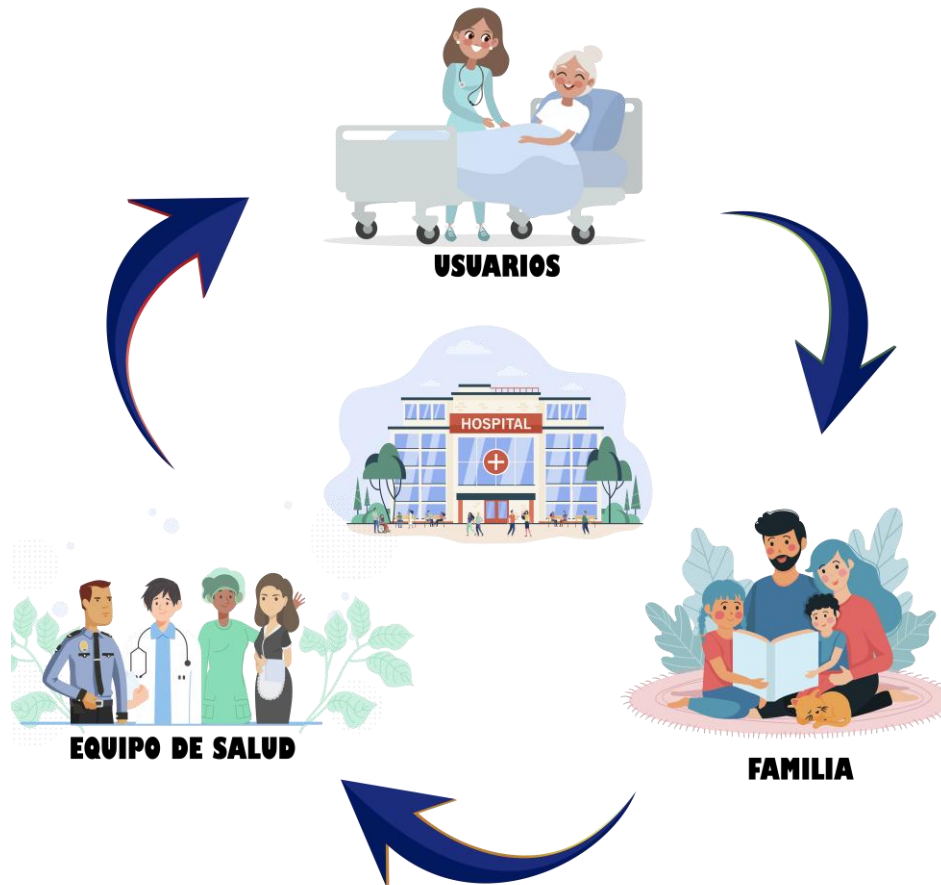
El concepto de sistema se puede aplicar a todas las dimensiones de la interacción humana y por ende a la comunicación.

El sistema que ocupa el presente documento de orientaciones se refiere al de interacción en salud. Este sistema está conformado por tres componentes: trabajadores de la salud, pacientes y sus familias. Es usual que entre los componentes haya comunicación principalmente de tipo afectivo, si se trata de pacientes y sus familias, sin embargo, la comunicación se torna de tipo técnico – administrativo cuando ocurre entre el personal de salud hacia los otros dos componentes. Sin embargo, la emocionalidad también se encuentra presente en el personal de salud quien además debe mostrar regulación de su afecto con la negativa experiencia de deber contrarrestar esa emocionalidad para mantener un lenguaje profesional. Dicho lo anterior, es preciso afirmar que, al afectar positiva o negativamente unos de los actores del sistema se afectan de la misma forma positiva o negativamente a los otros dos.

#### **Ilustración 1 Componentes del Sistema de Interacción en Salud**

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera,

Excepto en los requisitos de ley



### 6.3.1 Elementos en el proceso de comunicación entre trabajadores de la salud, pacientes y sus familias



En las acciones de promoción en salud mental y humanización y en las experiencias exitosas revisadas se encuentra que los siguientes elementos están presentes y algunos, que si estarlo se esperaría que se den en el proceso de comunicación entre los componentes del sistema de manera positiva a fin de fortalecer la atención humanizada y cumplir el objetivo de generar un trato digno y respetuoso entre los diferentes actores.

- **Elementos Presentes**

**Comunicación Consciente:** La comunicación es inherente al ser humano y lo que se espera es, que los actores del sistema reconozcan que la forma en que se

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera,

Excepto en los requisitos de ley

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA PROTECCIÓN MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD, LA COMUNICACIÓN SISTEMÁTICA CON LA FAMILIA Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO EN EL MARCO DE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Código: SDS-CSS-LN-001 V.1</p>	<p>Elaborado por: Javier Niño Carrillo Revisado por: Eliana Hurtado Sepúlveda Aprobado por: Manuel González Mayorga</p>	
---	--	---	--

comunican puede afectar positiva o negativamente a los otros participantes del sistema.

**Contagio Emocional:** las emociones siempre estarán presentes en las relaciones humanas y por tanto en el proceso de comunicación. Un trabajo que se debe hacer es sensibilizar y entrenar en el manejo de emociones para que éstas actúen positivamente en las interacciones de los actores del sistema.

- **Elementos no necesariamente presentes pero deseables en el proceso de comunicación**

**Empoderamiento y liderazgo:** ocurre cuando el equipo directivo de una IPS gestiona un óptimo nivel de interacción social en todos los niveles institucionales, lo cual se ve reflejado en la adecuada prestación de servicios de salud.

**Apoyo Social:** es importante que se tenga presente que en momentos de tensión o crisis las redes de apoyo juegan un papel fundamental para favorecer el bienestar emocional de todos los participantes del sistema.

## 7 ORIENTACIONES TÉCNICAS

La Secretaría de Salud Distrital con base en los aspectos revisados a través del presente documento brinda orientaciones técnicas a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud con el propósito de que al interior de las instituciones se formulen e implementen acciones de manera sistemática en las siguientes líneas de acción.



- Protección de la salud mental de los equipos de salud
- Comunicación sistemática con la familia y cuidadores
- Afrontamiento del duelo

La formulación de las orientaciones técnicas surge también a partir del conocimiento y referenciación de las experiencias exitosas que han tenido varias Instituciones de Servicios de Salud del Distrito Capital y el ejercicio de implementación y medición del impacto en la prestación de los servicios de salud, por lo tanto en cada apartado se incluyen algunas de estas experiencias.

### 7.1 Protección de la salud mental de los equipos de trabajo

Los trabajadores de la salud han estado a lo largo del tiempo enfrentados de manera significativa a tensiones psicológicas y emocionales con ocasión al desarrollo de sus actividades que los han enfrentado a situaciones de estrés, fatiga, afrontamiento del miedo el dolor y la muerte. Hoy, estas tensiones se ven agravadas por la situación de pandemia que trajo un componente importante en la afectación de la salud mental de los integrantes de los equipos lo que hace necesario que las instituciones

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera,

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA PROTECCIÓN MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD, LA COMUNICACIÓN SISTEMÁTICA CON LA FAMILIA Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO EN EL MARCO DE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Código: SDS-CSS-LN-001 V.1</p>	<p>Elaborado por: Javier Niño Carrillo Revisado por: Eliana Hurtado Sepúlveda Aprobado por: Manuel González Mayorga</p>	
---	--	---	--

se orienten en mayor grado a dar respuesta a estas necesidades de tipo emocional, de salud mental y social; generando recursos para enfrentarlas de manera adecuada no solo frente a la situación de pandemia sino posteriormente en el desarrollo usual de sus actividades.



A continuación, se proponen algunas acciones a tener en cuenta en la implementación al interior de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que están encaminadas a fortalecer el cuidado y protección de la salud mental y emocional de los equipos de trabajo.

### 7.1.1 Técnicas de Control Emocional

Las siguientes técnicas están enfocadas en mitigar los efectos de las cargas física, emocional y de tiempo de trabajo en la protección contra efectos del estrés crónico. Estas acciones están dirigidas con prioridad a los trabajadores de la salud, y pueden ser direccionadas a los usuarios y sus familias como parte de los programas de Promoción y Prevención. Las técnicas a tener en cuenta son las siguientes sin que se restrinja la posibilidad de aplicación de otras diferentes o de innovación, siempre y cuando mantengan el objetivo del cuidado y protección de la salud mental y emocional del personal de salud.

- **Mindfulness:** Es una técnica de salud mental basada en principios orientales que a través de la relajación y de la plena conciencia de las emociones, en la focalización del momento presente y aceptación de las circunstancias individuales de la vida cotidiana, busca la eliminación o mitigación de sentimientos negativos y en consecuencia una mayor sensación bienestar emocional. Es un estado de conciencia y no una característica de la personalidad. Tiene ventajas en el autocontrol en niños, aumento de resiliencia, fortalece los recursos de afrontamiento y disminuye el estrés y la ansiedad. En trabajadores de la salud mejora la empatía, compasión, habilidades de consejería, disminución del estrés y la ansiedad, mejora la calidad de vida y la autoeficacia.
- **Técnicas de respiración:** El principio indica que si se generan sensaciones y respuestas propias de los estados de bienestar disminuyen las emociones propias de los estados de estrés, tensión emocional y depresión. Esto es, el uso de la respiración de relajación fomenta los sentimientos de tranquilidad y control emocional y mental. La respiración debe ser profunda, pausada, desde la parte inferior del abdomen. En la práctica, se pueden adelantar talleres de respiración profunda en las que los principiantes toman asiento y después de hacer conciencia de los ciclos respiratorios se avanza hacia respiraciones cada vez más profundas en las que el abdomen se expande y la exhalación es lenta y a través de la boca. Una vez se establecido el hábito, se puede intentar una práctica regular de respiración controlada.



La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera,

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA PROTECCIÓN MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD, LA COMUNICACIÓN SISTEMÁTICA CON LA FAMILIA Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO EN EL MARCO DE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Código: SDS-CSS-LN-001 V.1</p>	<p>Elaborado por: Javier Niño Carrillo Revisado por: Eliana Hurtado Sepúlveda Aprobado por: Manuel González Mayorga</p>	
---	--	---	--

- **Relajación:** El término se refiere a un grupo de técnicas que se oponen a la respuesta de estrés. Esta técnica es de fácil aplicación y por tanto la de mayor difusión y uso en el mundo occidental. Semejante al yoga en el uso de relajación, se trata de avanzar en estados progresivos de disminución de la inquietud mental mediante contracciones y relajaciones de los diferentes grupos musculares en un orden tal que se anule la inquietud mental. Puede ir acompañada del uso de imágenes que fortalecen la aparición de estados mentales de bienestar y sensaciones de comodidad y tranquilidad.
- **Meditación:** Técnica de relajación que parte del control cognitivo mediante el uso de técnicas de respiración y de relajación que faciliten el alcance de un estado mental en el que se controla la aparición de sentimientos o pensamientos opuestos a las sensaciones propias de los estados de bienestar. Las clases de meditación se pueden adelantar de manera grupal, en periodos de tiempo variables y bajo la dirección de personal experto.
- **Yoga:** Técnica oriental de reconocido beneficio para la salud mental. Utiliza los principios de tensión, relajación, respiración y meditación. Las clases de Yoga se adelantan preferiblemente de manera sistemática y grupal y pueden durar entre 45 a 75 minutos, de acuerdo con la disponibilidad institucional.
- **Gimnasio Emocional:** Técnica de reciente uso en el que la Entidad genera un espacio físico aislado con mobiliario y decoración que puede estar en constante adecuación y remodelación para hacer de él un lugar extremadamente agradable. Para la creación de este espacio se pueden contemplar elementos deportivos, esencias estimulantes y colores que permiten trabajar partes del cerebro y producir estados de relajación, control y paz interior; también permite realizar acciones ocupacionales dirigidas a la expresión de la emocionalidad.

Este espacio puede funcionar mediante la dirección de un experto técnico y/o mediante el uso de herramientas tecnológicas con programas alusivos a las técnicas de relajación.

- **Grupos de ayuda mutua:** Práctica de la estrategia de rehabilitación basada en la comunidad, en salud mental. Son grupos que funcionan de forma autónoma a la institución, que no requiere de profesionales expertos, pero sí de quién maneje técnicamente el grupo; sin limitación temporal, que integran personas en situaciones de crisis o problemas específicos. Su formato tiene reconocidos efectos positivos en salud mental.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA PROTECCIÓN MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD, LA COMUNICACIÓN SISTEMÁTICA CON LA FAMILIA Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO EN EL MARCO DE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Código: SDS-CSS-LN-001 V.1</p>	<p>Elaborado por: Javier Niño Carrillo Revisado por: Eliana Hurtado Sepúlveda Aprobado por: Manuel González Mayorga</p>	
---	--	---	--

- Otras acciones que sin corresponder a una técnica de salud mental generan beneficios en salud mental como parte de campañas de promoción y prevención son: Escuchar música, hacer pausas durante el trabajo o entre turnos, alimentarse saludablemente y en cantidad suficiente, hacer ejercicio físico, mantenerse en contacto y compartir con la familia y los amigos.
- **Estrategias de control y mitigación del uso de sustancias psicoactivas:** Campañas de Promoción y Prevención del consumo de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas ilegales y medicamentos sin fórmula médica.

### 7.1.2 Procesos de Formación para favorecer la salud mental y emocional de los colaboradores

Está relacionado con el desarrollo de capacitaciones dirigidas a los trabajadores de salud para el fomento de la solidaridad comunicativa, el trato cortés, empático y sincero que resulte en el alivio de las tensiones emocionales de salud y de trabajo.



Los programas de capacitación pueden integrar temas como:

- Estilos de Vida Saludable
- Higiene del Sueño
- Cómo gestionar las emociones en tiempos de crisis
- Herramientas para ser resiliente ante la adversidad
- Alimentación saludable
- Relaciones Humanas y Grupos Afectivos
- Violencia Intrafamiliar

### 7.1.3 Fortalecimiento en el conocimiento de mecanismos administrativos

Las Instituciones pueden generar procedimientos encaminados a la reducción de incertidumbre de los colaboradores frente a: los procedimientos administrativos, el uso de formatos administrativo – asistenciales, mecanismos para la asignación de tiempos, turnos y servicios de trabajo, de la evolución del conocimiento acerca de la pandemia y en general, de cualquier tipo de información que redunde en la reducción del estrés del personal de la salud.

Otras estrategias pueden ser: El facilitar que haya rotación del personal por las áreas de mayor generación de estrés o de mayor desgaste emocional y el acompañamiento del personal nuevo por personal de mayor experiencia. En los casos en que el trabajo involucre carga física, revisar que haya la proporción ajustada de hombres y mujeres conforme a las necesidades de los servicios.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA PROTECCIÓN MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD, LA COMUNICACIÓN SISTEMÁTICA CON LA FAMILIA Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO EN EL MARCO DE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Código: SDS-CSS-LN-001 V.1</p>	<p>Elaborado por: Javier Niño Carrillo Revisado por: Eliana Hurtado Sepúlveda Aprobado por: Manuel González Mayorga</p>	
---	--	---	--

#### 7.1.4 Fomento de Pausas Activas

Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud deben dar continuidad y permanencia a las estrategias de uso más generalizado y común como las pausas activas y el uso de tiempos de descanso. Al mismo tiempo, es pertinente evaluar la posibilidad de establecer estrategias administrativas como flexibilización de horarios de trabajo.

#### 7.1.5 Apoyo Psicosocial

Este se debe dar en casos específicos que requieran atención especial para el mantenimiento o recuperación de dificultades leves en el estado de salud mental. La estrategia de apoyo psicosocial puede también adelantarse mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación.

Es igualmente importante que la institución, de acuerdo con sus posibilidades, pueda disponer de psicólogos o psiquiatras para hacer acompañamientos presenciales o virtuales que apoyen los momentos de crisis de los profesionales.

La administración puede así mismo facilitar la creación de grupos de apoyo psicosocial, manejados por profesionales con entrenamiento y conformado por trabajadores de la salud sometidos a sobrecarga emocional. Estos grupos podrán funcionar de manera autónoma y deben seguir lineamientos técnicos para que puedan cumplir con su funcionalidad de soporte en salud mental.

#### 7.1.6 Experiencias exitosas



*“Tu casa feliz”*, es el nombre de una de las estrategias implementadas por el Instituto Colombiano del Sistema Nervioso, Clínica Monserrat, quienes han determinado que la incertidumbre, la ansiedad, los miedos que conlleva una situación de salud pública como la generada por el coronavirus (COVID-19), exige una especial atención a las necesidades de apoyo emocional del personal administrativo, asistencial y de apoyo. *“Cuidarse a sí mismo y animar a otros a auto cuidarse mantiene la capacidad de cuidar a los pacientes”*.

La Entidad implementa en otras, las siguientes acciones:

- Apoyo virtual a través de los contenidos de la estrategia Tu empresa Feliz: se realiza intervención de riesgo psicosocial y fundamentados en los conceptos de psicología positiva y medicinas complementarias a través de un equipo de profesionales del área de la salud.
- Acompañamiento y contención emocional grupal e individual para el personal asistencial, administrativo y de apoyo.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera,

Excepto en los requisitos de ley

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA PROTECCIÓN MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD, LA COMUNICACIÓN SISTEMÁTICA CON LA FAMILIA Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO EN EL MARCO DE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Código: SDS-CSS-LN-001 V.1</p>	<p>Elaborado por: Javier Niño Carrillo Revisado por: Eliana Hurtado Sepúlveda Aprobado por: Manuel González Mayorga</p>	
---	--	---	--

- Información en temas relacionados con el COVID-19, prevención, importancia de uso de elementos de protección personal.
- Actividades de relajación en su sitio de trabajo.
- Reporte al asegurador para dar continuidad en el acompañamiento psicológico en los casos que el paciente fallece en nuestras instalaciones o debe continuar aislamiento en domicilio una vez se da egreso.

Sumado a lo anterior, al interior de la Institución se plantean alternativas para manejar emociones negativas derivadas de la pandemia por el COVID- 19 y fomentar hábitos de vida saludable.

- Reconozca las cosas que no puede cambiar.
- Evite las situaciones estresantes.
- Haga ejercicio.
- Cambie su perspectiva
- Haga algo que disfrute.
- Aprenda nuevas maneras para relajarse.
- Conéctese con sus seres queridos
- Duerma lo suficiente.
- Tenga una dieta saludable.



*Circuito de descarga emocional*, es la estrategia que la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., viene implementando con el objetivo de brindar herramientas acompañadas de psicólogos y fisioterapeutas que buscan la activación física, liberación emocional, relajación, introspección, manejo de emociones, con técnicas que impacten en la prestación del servicio y en su calidad de vida, la adecuación del ambiente físico fue importante para el desarrollo de esta actividad, ya que se pensó en una ambientación de paredes de colores, con simbología y que transmiten tranquilidad, se dispone de velas y flores que ayudan a que el aroma del espacio sea agradable y los componentes de limpieza y desinfección juegan un papel importante, así mismo, el lugar dispone de dotación como sofás, cojines empotrados en la pared, balones terapéuticos, colchonetas de yoga y peras de boxeo.

Cada sesión es dirigida por una psicóloga y una fisioterapeuta quienes dan la bienvenida al espacio e invitan a participar en la actividad. Durante el transcurso de la sesión se realizan ejercicios de activación, técnicas de control del estrés, aromaterapia, técnicas de relajación especializadas y ejercicios de flexibilidad específicos que “lo llevan a un estado de relajación y bienestar pleno” expresa una colaboradora presente en la sesión, la cual adicionalmente es totalmente confidencial en cuanto a la privacidad de temas relacionados con el ser.

## 7.2 Comunicación sistemática con la familia y cuidadores

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera,



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA PROTECCIÓN MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD, LA COMUNICACIÓN SISTEMÁTICA CON LA FAMILIA Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO EN EL MARCO DE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Código: SDS-CSS-LN-001 V.1</p>	<p>Elaborado por: Javier Niño Carrillo Revisado por: Eliana Hurtado Sepúlveda Aprobado por: Manuel González Mayorga</p>	
---	--	---	--

Las orientaciones técnicas brindadas a partir del presente documento desde la Secretaría Distrital de Salud están enfocadas al fortalecimiento de las competencias del talento humano, así como la implementación de estrategias y creación de nuevos canales de comunicación con el paciente y su familia.

### 7.2.1 Fortalecimiento de las Competencias del Talento Humano – Línea de Comunicación

Capacitar al personal de salud para fortalecer sus competencias comunicativas durante el proceso de atención.

Estas capacitaciones deben tener un carácter eminentemente práctico y diferencial que tenga en cuenta aspectos como etnia, orientación sexual, condición socioeconómica y nivel educativo entre otros. Hacer énfasis en los estilos comunicativos propios del personal de salud, de éstos para con los pacientes (discriminando entre aquellos en estado crítico y los que no) y para con sus familias (discriminando aquellas sobrevivientes a pacientes fallecidos).



Algunos temas que pueden desarrollarse en busca de este objetivo son:

- Comunicación asertiva
- Comunicación médico-paciente
- Manejo de paciente agresivo
- Como comunicar malas noticias
- Comunicación no verbal
- Lenguaje de señas
- Como manejar objeciones

### 7.2.2 Creación de canales de comunicación novedosos

Establecer las estrategias y la logística necesaria para mantener o crear canales de comunicación novedosos tales como, centros de atención telefónica, chat, video llamadas e información médica virtual, los cuales deben conservar los protocolos de comunicación previamente establecidos por la Institución y que en todo caso deben conservar el carácter de “diferenciales” frente a los tipos de sub-poblaciones establecidas.

**Uso de herramientas tecnológicas:** Hoy en día el uso de herramientas y plataformas tecnológicas nos conectan un poco más rápido y fácil con las personas que están a nuestro alrededor; las tabletas, por ejemplo, revisten especial utilidad para la comunicación del paciente aislado y/o en estado crítico con sus familias y de aquellos que por distanciamiento geográfico no pueden comunicarse con sus allegados. Además, facilitan la comunicación entre el personal de salud y las familias de pacientes.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA PROTECCIÓN MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD, LA COMUNICACIÓN SISTEMÁTICA CON LA FAMILIA Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO EN EL MARCO DE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Código: SDS-CSS-LN-001 V.1</p>	<p>Elaborado por: Javier Niño Carrillo Revisado por: Eliana Hurtado Sepúlveda Aprobado por: Manuel González Mayorga</p>	
---	--	---	--

**Desarrollo de Aplicaciones:** Las aplicaciones de celular y los Portales Web Institucionales son así mismo útiles para que los usuarios puedan realizar trámites administrativos, de programación de citas y de recepción de resultados de pruebas complementarias, siempre y cuando no reemplacen la posibilidad de comunicación interpersonal directa o telefónica.

**Protocolos de Comunicación:** Formular e implementar un mecanismo mediante el cual los familiares obtengan información sobre los procesos administrativos y de los protocolos a cumplir con respecto a la permanencia de los pacientes en la institución, así como de horarios y métodos de atención.



**Protocolos de apoyo psicosocial:** Estos pueden involucrar primeros auxilios psicológicos en casos de pérdida de seres queridos y de alta tensión emocional frente a pacientes de familiares con baja probabilidad de sobrevivencia. Asimismo, desde Servicios de Atención en Salud se puede direccionar a los familiares de pacientes en estado crítico o fallecido hacia los grupos de apoyo que se conformen en la institución.

### 7.2.3 Experiencias exitosas

#### Instituto Colombiano del Sistema Nervioso, Clínica Monserrat

Garantizar la comunicación sistemática con la familia y cuidadores, así como brindar apoyo terapéutico para hacerle frente a alteraciones en lo económico, afectivo y la misma dinámica interna de las familias, son parte de los objetivos principales que busca cumplir el Instituto Colombiano del Sistema Nervioso, Clínica Monserrat, esto, teniendo en cuenta que las visitas a los pacientes no solo tienen un fin social sino terapéutico; por ello, realizan implementación de las siguientes estrategias:

- Acondicionamiento de un espacio físico con 8 equipos de cómputo, donde los pacientes de forma individual se comunican con sus familiares diariamente a través de la plataforma ZOOM; antes de cada visita el personal de enfermería se comunica con el acudiente y le suministra ID y la contraseña para que se vinculen a la video llamada familiares y amigos cercanos al paciente.
- En épocas de aislamiento Distrital, con el fin de facilitar el desplazamiento de las familias al ICSN Clínica Montserrat para dejar a su familiar ropa y demás implementos necesarios para el proceso hospitalario, desde la Coordinación al usuario, se expide una carta de movilidad con los datos del familiar y del paciente, que justifique el tránsito por las calles sin infringir la norma de aislamiento; la carta es enviada al familiar antes de salir de su casa a su teléfono celular a través de la aplicación de WhatsApp.
- Se realiza apoyo terapéutico para las familias, a través del cual, se orienta a proporcionar condiciones para que en la situación actual exista la menor cantidad de complicaciones para el paciente y su grupo familiar y si se diera el

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA PROTECCIÓN MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD, LA COMUNICACIÓN SISTEMÁTICA CON LA FAMILIA Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO EN EL MARCO DE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Código: SDS-CSS-LN-001 V.1</p>	<p>Elaborado por: Javier Niño Carrillo Revisado por: Eliana Hurtado Sepúlveda Aprobado por: Manuel González Mayorga</p>	
---	--	---	--

caso de uno de los pacientes contagiado con el COVID-19, pueda ser manejado con los protocolos adecuados considerando de manera importante su patología de base. Estas intervenciones terapéuticas se realizan con la red de apoyo familiar, se establecen de forma virtual; solo si fuese estrictamente necesario, se hacen de forma presencial

“Más Cerca de los Tuyos”, es la estrategia que ha venido implementado la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., la cual tiene como objetivo garantizar la información oportuna del estado de salud del paciente y promover el contacto con la familia, ésta se implementa a través de herramientas tecnológicas y la creación de 5 líneas o canales de comunicación que permiten, obtener información del paciente, realizar visita virtual con familiares desde las salas de espera, realizar visita virtual con familiares desde casa, acceder a un chat virtual y por último la comunicación telefónica con el médico tratante para consulta estado del paciente.

“Clínica Medical APP”, es la aplicación que la Clínica Medical S.A.S, la cual, tiene como objetivo brindar información como, historia clínica, PQRSF, directorio médico y la ubicación geoespacial de nuestras sedes; la aplicación se puede descargar para dispositivos con sistema operativo Android y IOS, o se puede visualizar desde la página de la institución, esto ha permitido mejorar la satisfacción a los familiares, la humanización en el servicio y ha facilitado el acercamiento con los familiares de pacientes hospitalizados.



### 7.3 Apoyo para el afrontamiento del duelo

Las estrategias encaminadas a apoyo psicosocial en circunstancias de duelo se establecen a partir de los procesos de atención al usuario. Requieren de apoyo especializado que brinde a los usuarios en primer lugar, el soporte emocional requerido y que tenga pleno conocimiento del proceso de duelo. Se debe fomentar por parte del usuario las redes de apoyo.

Lo primero que debe tenerse en cuenta es que el duelo debe “Ser Vivido”, más hoy en el que el duelo se da en circunstancias más adversas y unido en muchos casos con circunstancias particulares “en medio de aislamiento, en medio de cambios de las dinámicas familiares y porque no decirlo en medio de circunstancias de carencias económicas.

Una de las grandes limitaciones con las que en la actualidad debe lidiarse, es el no poder llevar a cabo el ritual del entierro lo que hace más difícil el afrontamiento, el no poder contar con una comunidad que abraza y que acoge, lo que dificulta el tránsito hacia una aceptación de la pérdida.

Existen alternativas que se pueden aplicar para que este apoyo se pueda brindar y que mejore el sentir en los familiares y puede aplicarse tanto en situaciones de pérdidas de pacientes como de compañeros de trabajo, entre otras estas son:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA PROTECCIÓN MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD, LA COMUNICACIÓN SISTEMÁTICA CON LA FAMILIA Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO EN EL MARCO DE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Código: SDS-CSS-LN-001 V.1</p>	<p>Elaborado por: Javier Niño Carrillo Revisado por: Eliana Hurtado Sepúlveda Aprobado por: Manuel González Mayorga</p>	
---	--	---	--

1. Apoyo comunitario virtual
2. Conmemoraciones para honrar al fallecido ayuda a tranquilizar
3. Acciones simbólicas que nos ayuden a conectarnos con el dolor

Parte importante de estos acompañamientos tiene que ver con el uso de expresiones que se deben o no utilizar cuando se realiza este tipo de acciones

Ahora bien, el lenguaje es clave en las intervenciones para afrontamiento de duelo, por lo que es deseable evitar usar expresiones como:

- Se fuerte
- Anímate
- No llores
- Seguramente dios lo quiso
- El/Ella ya está en un mejor lugar

Expresiones como las anteriores invalidan las emociones del otro y pueden generar sentimientos de culpa, aunque éstas son normales.

Expresiones recomendables:

- Estoy aquí con usted
- Quisiera decir algo que alivie su dolor
- Si en algo puedo ayudar aquí estoy para usted



Aquí la empatía y la comprensión son fundamentales en el afrontamiento del duelo.

Para que esto se pueda desarrollar es importante que las instituciones capaciten y entrenen continuamente a sus equipos de trabajo en el manejo de duelo, las etapas por las que pasa toda persona en esta situación y como ofrecer el apoyo que se requiere en cada una de ellas.

De igual manera, es importante fomentar el trabajo a nivel de redes de apoyo que favorezcan el acompañamiento y el consuelo que los familiares y/o compañeros buscan en este momento.

Ante la pérdida de un integrante de la entidad, debe promoverse el duelo entre sus compañeros de trabajo, pues esto alivia el sentimiento de frustración y dolor que los equipos experimentan en tales circunstancias.

En este sentido es positivo permitir:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA PROTECCIÓN MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD, LA COMUNICACIÓN SISTEMÁTICA CON LA FAMILIA Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO EN EL MARCO DE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Código: SDS-CSS-LN-001 V.1</p>	<p>Elaborado por: Javier Niño Carrillo Revisado por: Eliana Hurtado Sepúlveda Aprobado por: Manuel González Mayorga</p>	
---	--	---	--

1. El desarrollo de una ceremonia que sea un homenaje y promueva el culto a la memoria de este compañero.
2. Facilitar la expresión de sentimientos y emociones del equipo estas pueden hacerse de forma verbal, escrita y hasta virtual
3. Dialogar con los compañeros y discutir cómo se sienten
4. No manejar solo el duelo, pedir ayuda



### 7.3.1 Experiencias exitosas

El desarrollo de entrevistas con los familiares es la apuesta que da el Instituto Colombiano de Sistema Nervioso, Clínica Monserrat: por la Clínica Monserrat, a través de éstas se tocan los siguientes temas:

- Necesidades relacionadas a duelos por COVID-19
- Asesorar acerca de los rituales de duelo

Para el desarrollo de las entrevistas la Clínica Monserrat ha utilizado ciertas herramientas que permiten la realización del ejercicio de manera satisfactoria, dentro de estas herramientas se encuentran las siguientes:

- Cuidar el encuadre de la entrevista y no perder de vista que el objetivo es desde una escucha empática: lograr que el deudo ponga en palabras sus emociones y que usted las legitime. La gente que sufre no está esperando una respuesta orientadora y concreta, pero si necesita ser escuchado, apoyado y validado en su dolor.
- Permitir que los deudos expresen sus emociones y sentimientos con libertad, utilizando el silencio productivo y fértil y dando espacio sin sugerir que hacer ni juzgar.
- Tener en cuenta que los sentimientos y emociones más comunes que aparecen son la tristeza y el enojo. La persona en duelo suele sentir que su dolor es único y que nadie en su entorno comprende sus emociones. A pesar de que en un contexto de Pandemia podamos hablar de pérdidas colectivas, será importante validar los sentimientos individuales.
- Desmiticar la idea generalizada que la duración de un duelo normal transcurrirá en 6 meses o un año, es preferible (si surge esta pregunta) no generalizar el proceso para no agregar ansiedad al encuentro, recordando que cada duelo es singular.
- Comprender que puede haber sensaciones que se parecen a la locura: sentirse inmóvil, vacío, irreal por algún tiempo. creer que escucha o ve a su ser querido o que se despierte de sueños tan vívidos que parezcan reales, etc, son percepciones esperables durante un proceso de duelo
- Validar que cuando un ser querido muere es frecuente tener dificultades en concentrarse o sentirse cansado y sin apetito, o no conciliar el sueño. El llanto puede ser reparador, y es un modo de canalizar tanto dolor.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA PROTECCIÓN MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD, LA COMUNICACIÓN SISTEMÁTICA CON LA FAMILIA Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO EN EL MARCO DE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Código: SDS-CSS-LN-001 V.1</p>	<p>Elaborado por: Javier Niño Carrillo Revisado por: Eliana Hurtado Sepúlveda Aprobado por: Manuel González Mayorga</p>	
---	--	---	--



## 7.4 Aprendizaje Organizacional y Transformación Cultural

La Secretaría Distrital de Salud, con el objetivo de seguir incentivando a las instituciones en la implementación de estrategias para el fortalecimiento en la prestación de servicio de salud, aportando así, a la construcción de una Bogotá Cuidadora, Consciente, Sostenible e Incluyente; propone que se documenten acciones de humanización, que permitan a las entidades avanzar en la transformación cultural basada en el aprendizaje organizacional. Lo anterior, entendiendo que la humanización es uno de los pilares fundamentales de la cultura institucional.

El enfoque debe estar basado en las líneas de acción mencionadas a lo largo este documento y ser parte los programas de bienestar, seguridad y salud en el trabajo, riesgo psicosocial y humanización, con el debido soporte y apoyo administrativo y gerencial. Su implementación se puede dar de manera gradual y persistente, conforme a las posibilidades institucionales; así mismo debe contemplar aspectos como, conceptualización técnica y/o jurídica, acciones y programas a desarrollar, efectos y mecanismos de seguimiento y retroalimentación y conclusiones.

Lo anterior, visto desde el proceso de mejoramiento continuo de la institución, implementándolas de manera sistemática al interior de los servicios de salud y permeando a colaboradores, pacientes, usuarios y sus familias de manera tal que se constituyan en buenas prácticas y experiencias exitosas para las organizaciones, que, a futuro, se pueden convertir en modelos de referencia para el Distrito Capital.

Para finalizar, desde la Secretaría Distrital de Salud realizamos la invitación a compartir sus experiencias o dudas a través del correo electrónico [subdircalidadsds@saludcapital.gov.co](mailto:subdircalidadsds@saludcapital.gov.co)

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA PROTECCIÓN MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD, LA COMUNICACIÓN SISTEMÁTICA CON LA FAMILIA Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO EN EL MARCO DE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Código: SDS-CSS-LN-001 V.1</p>	<p>Elaborado por: Javier Niño Carrillo Revisado por: Eliana Hurtado Sepúlveda Aprobado por: Manuel González Mayorga</p>	
---	--	---	--

## 8 BIBLIOGRAFIA

COMITÉ PERMANENTE ENTRE ORGANISMOS (IASC) (2007). Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Situaciones de Emergencia. Ginebra: IASC. Disponible en: <https://www.who.int/hac/techguidance/iascguidelinesspanish.pdf>.

CRUZ ROJA COLOMBIANA (2005). Apoyo Psicosocial: Aproximación al manejo del duelo y de la crisis en personas afectadas por emergencias. Dirección general de Doctrina y Protección, Dirección General de Salud, 2ª Edición. Bogotá. Disponible en: [http://www.bivipas.unal.edu.co/bitstream/10720/471/1/D-132-Cruz\\_Roja\\_Colombiana-2005-354.pdf](http://www.bivipas.unal.edu.co/bitstream/10720/471/1/D-132-Cruz_Roja_Colombiana-2005-354.pdf).

FONDO DE RIESGOS LABORALES. <http://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/guias-y-protocolos-para-la-promocion-e-intervencion-de-los-factores-psicosociales-y-sus-efectos-en-la-poblacion-trabajadora/>



GOUVEIA, V., GOUVEIA, R., y otros (2007). Midiendo el contagio Emocional: Adaptación de la Escala de Doherty. International Journal of Social Psychology, Revista de Psicología Social, ISSN 0213-4748, ISSN-e 1579-3680, Vol. 22, N° 2, 2007, págs. 99-112. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=1208>

MINISTERIO DE SALUD Y LA PROTECCIÓN SOCIAL (2016). Resolución 429 “Por medio de la cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud”. Disponible en: [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%200429%20de%202016.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%200429%20de%202016.pdf)

MINISTERIO DE SALUD Y LA PROTECCIÓN SOCIAL (2016). Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud – Plan estratégico 2016 – 2021. Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia. Disponible en <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Plan-nacional-de-mejoramiento-calidad.pdf>.

MINISTERIO DE SALUD Y LA PROTECCIÓN SOCIAL (2018). Orientaciones para el Trabajo con Grupos de Apoyo y Grupos de Ayuda Mutua. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/Orientaciones-grupos-apoyo-ayuda-mutua.pdf>.

MINISTERIO DE TRABAJO (2016). Situaciones de duelo Protocolo de actuación en el entorno laboral. Bogotá, Colombia: Fundación Cultural Javeriana de Artes Gráficas. Disponible en <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2018/09/14-Protocolo-actuacion-situaciones-de-duelo-1.pdf>.

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA PROTECCIÓN MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD, LA COMUNICACIÓN SISTEMÁTICA CON LA FAMILIA Y AFRONTAMIENTO DEL DUELO EN EL MARCO DE LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Código: SDS-CSS-LN-001 V.1</p>	<p>Elaborado por: Javier Niño Carrillo Revisado por: Eliana Hurtado Sepúlveda Aprobado por: Manuel González Mayorga</p>	
--	--	---	--

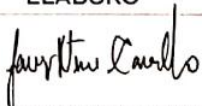
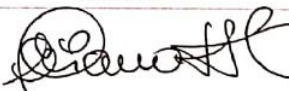
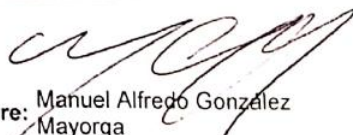
ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, WAR TRAUMA FOUNDATION Y VISIÓN MUNDIAL INTERNACIONAL (2012). Primera Ayuda Psicológica: Guía para los trabajadores de campo. OMS: Ginebra. Disponible en : [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44837/9789243548203\\_spa.pdf;jsessionid=953409D90B1A45C86CD03957693A7FD0?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44837/9789243548203_spa.pdf;jsessionid=953409D90B1A45C86CD03957693A7FD0?sequence=1) .

OPS OMS (2006). Guía práctica de salud mental en desastres. Washington, D.C.:OPS. Disponible en [https://www.who.int/mental\\_health/paho\\_guia\\_practicade\\_salud\\_mental.pdf](https://www.who.int/mental_health/paho_guia_practicade_salud_mental.pdf)

REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (2020). Definiciones. Disponible en: <https://dpej.rae.es/lema/comunicaci%C3%B3n>.

## 9 CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE ACTUALIZACIÓN
1	10-12-2020	Creación del Documento

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Firma		Firma		Firma	
Nombre:	Javier Niño Carrillo	Nombre:	Eliana Ivont Hurtado Sepúlveda	Nombre:	Manuel Alfredo González Mayorga
Cargo:	Profesional Especializado	Cargo:	Directora de Calidad de SS	Cargo:	Subsecretario de SS y Aseguramiento
Fecha:	10/12/2020	Fecha:	10/12/2020	Fecha:	10/12/2020