

	DOCUMENTO DE APOYO	CÓDIGO	GDR-S6-D4
	PROTOCOLO PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	06/10/2021
		PAGINA 1 DE 23	

PROTOCOLO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS
Misionales de la ESE Carmen Emilia Ospina.
POBLACION OBJETO
El presente protocolo está dirigido al personal asistencial y administrativo que presta servicios en la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.
RESPONSABLES
Equipo de Salud Mental, Humanización, Salud Ocupacional, Comunicaciones, Talento Humano.
ALCANCE
Este protocolo está dirigido a todo el personal asistencial, médicos, jefes de enfermería, auxiliares de enfermería, psicólogos, talento humano que se encuentre en contacto con pacientes y personal administrativo que presten sus servicios en la ESE Carmen Emilia Ospina.
OBJETIVO
Establecer acciones que propendan por la protección de la salud mental del personal asistencial y administrativo que presta sus servicios en la ESE Carmen Emilia Ospina.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Promover la salud mental del personal asistencial y administrativo mediante estrategias de contención emocional en el contexto laboral. • Prevenir la aparición de sintomatología relacionada a episodios de estrés, ansiedad, depresión y fatiga por compasión. • Mitigar en el personal asistencial y administrativo, el impacto en salud mental como consecuencia de los eventos atendidos y asociados al Covid-19.
DEFINICIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Crisis: Estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una incapacidad del individuo para manejar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo (Slaikeu, 1996), • Primeros Auxilios Psicológicos: los primeros auxilios psicológicos son una breve intervención que, donde sea, toma algunos minutos o algunas horas, según la gravedad de la desorganización o trastorno emocional de la persona en crisis, y según la habilidad del asistente. (Slaikeu, 1996). • Salud mental: estado de bienestar en el cual el individuo se da cuenta de sus propias aptitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente y es capaz de hacer una contribución a su comunidad” (OMS, 2001).
MATERIALES
<ul style="list-style-type: none"> • Consultorio que garantice privacidad y confidencialidad • Habilidades comunicativas

 CARMEN EMILIA OSPINA <small>Salud, bienestar y dignidad</small>	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GDR-S6-D4
	PROTOCOLO PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	06/10/2021
			PAGINA 2 DE 23	

- Equipo de Salud Mental, Humanización, Salud Ocupacional, Comunicaciones, Talento Humano.

PROCEDIMIENTO

Para ejecutar acciones que propendan por el cuidado de la salud mental, es preciso tener en cuenta que el personal tanto asistencial como administrativo que prestan sus servicios en el sector salud y específicamente en la ESE Carmen Emilia Ospina, están sometidos de manera permanente a eventos potencialmente perturbadores; por consiguiente, la exposición continuada a diferentes incidentes, sumado a que es un servicio que por sus características, debe prestarse de manera ininterrumpida, trae de manera implícita una serie de estresores que inciden en la salud mental del talento humano en salud como son:

- intervalos de tiempos en el turno y tiempo libre
- posibilidades de contagio de Covid-19 en el personal y su familia
- Sobrecarga laboral
- fallo en la misión

La incertidumbre generada por la pandemia por el Covid-19 puede desencadenar en el personal de salud, una serie de respuestas emocionales, cognitivas y conductuales como miedo, angustia, desesperanza, tristeza, ideación suicida, estrés (burnout), irritabilidad, apatía, dificultades para dormir, etc, que, aunque son normales y esperadas ante situaciones de crisis, requieren de un abordaje integral para prevenir la aparición de sintomatología y mitigar posibles efectos negativos en la salud mental.

Por lo anterior, se proponen las siguientes acciones de prevención e intervención para el fortalecimiento de la salud mental, desde la perspectiva de la Gestión del Riesgo. Es de aclarar que, las acciones se enmarcan con ocasión a la pandemia del Covid-19, pero que se puede adaptar a diferentes escenarios y en consecuencia, se recomienda su implementación como un *Programa de Salud Mental en el Lugar de Trabajo*, dada la naturaleza de la labor del personal que labora en el sector salud:

- a. **Conocimiento y reducción:** supone la ejecución de acciones antes de la presentación de situaciones críticas.
 - i. **Formación y preparación (Actualización):** el personal asistencial debe responder a urgencias no habituales. Para el caso concreto del Covid-19, es fundamental el reentrenamiento en los procedimientos para la atención en donde se debe atender pacientes que pueden ser potencialmente portadores del Covid – 19. Al realizar re-entrenamientos, se fortalece la sensación de seguridad y autoeficacia facilitando la reducción de riesgos.

	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GDR-S6-D4
	PROTOCOLO PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	06/10/2021
			PAGINA 3 DE 23	

- ii. **Red de apoyo:** La actividad consiste en elaborar un “Mapa de Red” que permite a cada uno de los colaboradores, identificar las características funcionales y estructurales de sus redes de apoyo.
 - iii. **Tolerancia a la frustración:** Frente a la falla en la misión, el personal asistencial experimenta una profunda frustración al percibir que no lograron el objetivo final para el cual están formados. Es necesario ponerse frente al desempeño de la labor y no orientarse exclusivamente en el resultado.
 - iv. **Turnos:** Debido a que es una labor que implica trabajar por turnos, es preciso establecer áreas de desinfección tanto al momento de recibir como de entregar turno, así como en los sanitarios y áreas de alimentación. También tener en cuenta las horas de reposo, espacios de ocio-esparcimiento para compartir con la familia, higiene del sueño en el hogar y una adecuada alimentación.
- b. **Manejo:** Consiste en la ejecución de acciones durante las urgencias. Debido a que el Covid-19 es un evento que se ha prolongado en el tiempo, ha conllevado a reestructuración de procedimientos y protocolos que se han extendido durante semanas y que seguirán extendiendo por varios meses, lo que ha significado una adaptación en los Procedimientos para la atención de urgencias.
- i. **Atención a necesidades básicas:** Incluye acciones de higiene del sueño, dieta balanceada reduciendo ingesta de alcohol, cigarrillo y café toda debido a sus efectos sobre el sistema nervioso central. También es necesario incluir actividad física que contribuye a manejar el estrés y estar preparados frente a la atención de emergencias.
 - ii. **Comunicación y resolución de conflictos:** mantener unos canales adecuados de comunicación disminuye los conflictos y mejora la respuesta a las emergencias.
 - iii. **Trabajo en equipo:** se requiere la rotación de labores, dado que algunas tienen mayor exposición y agotamiento. También es fundamental que los miembros del equipo puedan identificar comportamientos propios y el de los compañeros con el fin de hacer autocuidado y de esta manera poder cuidar a los demás. Recuerde la analogía con las instrucciones en los aviones respecto al uso de la mascarilla de oxígeno en caso de emergencia: “Coloque su mascarilla antes de ayudar a los otros”.
 - iv. **Primeros Auxilios Psicológicos (PAP):** es posible que se requiera la aplicación de PAP

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GDR-S6-D4
	PROTOCOLO PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	06/10/2021
			PAGINA 4 DE 23	

c. Post – Urgencias (Seguimiento)

- i. **Retroalimentación del equipo:** es importante realizar una reunión post-urgencia para expresión de pensamientos y emociones, permitiendo una desactivación y descarga emocional de la emergencia.

ACTIVIDADES PARA EL CUIDADO DE LA SALUD MENTAL

En el presente protocolo se establecen 2 tipos de actividades para el cuidado de la salud mental al personal asistencia y administrativo de la ESE Carmen Emilia Ospina:

1. **Actividades de promoción de la salud mental en el lugar de trabajo:** Consiste en 8 tipo de actividades a realizarse en el lugar de trabajo con el propósito de proteger la salud mental de los trabajadores en el marco de sus actividades laborales.
2. **Acompañamiento en salud mental a colaboradores de la ese Carmen Emilia Ospina y sus familias, en situaciones de diagnóstico positivo para covid 19:** La estrategia consiste en realizar seguimiento en salud mental a colaboradores y sus familias que hayan sido diagnosticados con Covid-19, previo reporte del área de Salud y Seguridad en el Trabajo. Esta guía puede ser aplicada para otro tipo de eventos similares y que requieran del apoyo desde el área de Salud Mental.

A continuación, se describen y desarrollan cada una de las estrategias.

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL EN EL LUGAR DE TRABAJO

A continuación, se describen 9 actividades para la promoción de la salud mental en el lugar de trabajo:

1. Nombre de la actividad: “Arte-terapia”

Objetivo: Identificación y representación de las emociones, expresarlas de una manera visual del personal asistencial y administrativo de la ESE Carmen Emilia Ospina, con el fin de reducir la tensión física y emocional.

Descripción: Para el arte-terapia, es importante desarrollar los siguientes pasos:

- a) Se debe explicar la importancia del reconocimiento de las emociones, para la contención afectiva.

 CARMEN EMILIA OSPINA <small>Salud, bienestar y dignidad</small>	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GDR-S6-D4
	PROTOCOLO PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	06/10/2021
			PAGINA 5 DE 23	

b) A continuación, se demuestra la mecánica del ejercicio:

- El dinamizador inicia la actividad explicando que todos tenemos la misma palabra para referirnos a la alegría, la tristeza y el enfado, entre otras emociones. Sin embargo, lo que nuestra mente siente, cómo lo representamos en nuestro mundo psíquico, es algo que varía de persona en persona.
- Cada persona debe representar, de forma visual, artística y libre, la emoción que se le indique (alegría, tristeza, soledad, miedo y/o cualquier otra emoción) Es muy importante incidir en que deben usar los colores con los que asocian esas emociones, además de representar las emociones con las figuras que les surjan a nivel personal.
- Al final de la dinámica, se pondrá en común lo que cada uno ha representado, destacando por qué ha usado uno o varios colores, por qué ha usado unas formas en concreto y, si ha usado la figura de algún animal, persona u objeto, qué significado tiene para él. Además, se puede tratar de entender si alguna experiencia pasada ha influido en la forma en cómo se ha representado la emoción en cuestión.

c) Psicoeducar: Hacer una buena gestión de las emociones supone un beneficio para nuestra salud mental, nos ayuda a equilibrarnos. La identificación de estados emocionales (o la comprensión de los sentimientos espontáneos) que surgen ante determinadas situaciones o estímulos, permiten la comprensión de los distintos elementos de las emociones como: respuestas fisiológicas a estímulos, estados emocionales y comportamientos que acompañarán al emocionar.

Responsable: Equipo Psicólogos – Salud Mental ESE CEO.

2. Nombre de la actividad: “Consciencia del cuerpo.”

Objetivo: focalización intencional de la atención en un objeto o (e.g., movimientos del cuerpo), mientras se observan pensamientos, emociones, y sensaciones tal y como emergen en el momento presente del personal asistencial y administrativo de la ESE Carmen Emilia Ospina, con el fin de reducir la tensión física y emocional.

Descripción: Para el ejercicio, es importante desarrollar los siguientes pasos:

	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GDR-S6-D4
	PROTOCOLO PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	06/10/2021
			PAGINA 6 DE 23	

a) Se debe explicar la importancia de aprender a disfrutar del trabajo consciente del cuerpo.

b) A continuación, se demuestra la mecánica del ejercicio:

Los ejercicios a realizar para ser conscientes de nuestra corporalidad son de posturas de yoga:

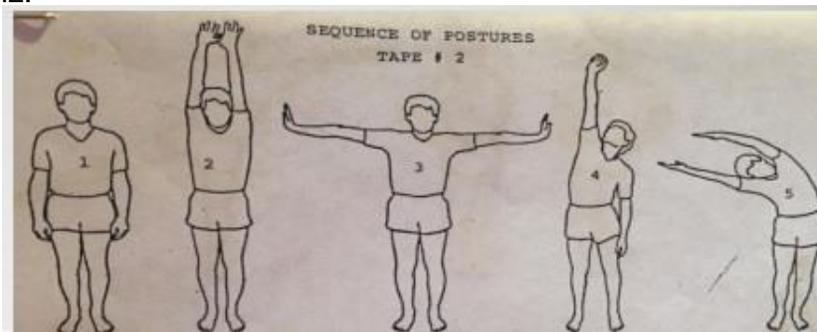
- Posturas de yoga del tronco superior.
- Rotación de hombros.
- Rotación de cuello.

Tronco superior:

- Alargamos los brazos a los lados del cuerpo, para posteriormente levantar los dos hacia arriba, los sostenemos mientras realizamos un par de respiraciones y los bajamos a la altura de los hombros abriéndolos en forma de cruz.
- A continuación, levantaremos el brazo derecho y mantendremos el izquierdo abajo, realizaremos un par de respiraciones y subiremos el izquierdo, volveremos a repetir arriba dos respiraciones.

Tronco superior:

- Ahora que volvemos a tener los brazos arriba, los inclinamos hacia el lado derecho alargándolos lo máximo posible como si fuéramos a crecer, inspiramos dos veces y volvemos al centro con los brazos en alto, para a continuación inclinarnos hacia el lado contrario, el lado izquierdo, y volver a estirarnos lo máximo posible mientras inspiramos y expiramos por la nariz.

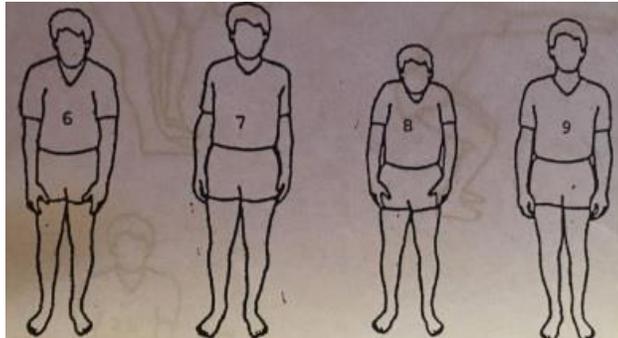


Rotaciones de hombros:

- En esta postura realizaremos rotaciones de hombros, para ello moveremos los hombros en primer lugar hacia detrás y los elevaremos,

	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GDR-S6-D4
	PROTOCOLO PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	06/10/2021
			PAGINA 7 DE 23	

para posteriormente rotarlos hacia delante y bajarlos, y así un par de veces sucesivamente respirando siempre por la nariz.



Para finalizar la Primera Sesión vamos a realizar una práctica informal, la práctica de la pasa.

- Daremos a cada uno de los asistentes una pasa y con los ojos cerrados deberán seguir las siguientes indicaciones:
 - Colócate la pasa en una mano y tócala con la otra, siente su forma, su textura, su rugosidad.
 - Ahora tómala con las dos manos y siéntela, siente cada uno de sus pliegues y la sensación de estos en tus manos, ahora que tocas su forma por completo, imagínatela, imagina su textura, su grosor, su tamaño y su color.
 - A continuación, toca pasar a otro sentido, el olfato, acércatela a la nariz huélela ¿huele dulce o salado?, siente su aroma y los olores que este alimento desprende, lo apetecibles que son y concéntrate en ellos.
 - En el siguiente lugar lleva tu pasa a tu oído ¿oyes algo? Presiona un poco con tus dedos, siente como cruje y como se mueve este alimento.
 - Llegó el momento del sabor, llévate la pasa a la boca, introdúcela dentro para sentir su sabor, púsala en tu lengua sin morderla y llévatela al cielo de la boca y observa qué sensaciones te produce, mastícala despacio sintiendo como los aromas se mezclan con los sabores y como estos se mezclan con tu saliva, date tiempo para masticiarla conscientemente, en este momento esta es tu única tarea, por último, vamos a ingerirla sintiendo como la tragamos.
 - Ahora abramos los ojos siendo conscientes de la experiencia que acabamos de vivir, esto es una práctica informal de Mindfulness porque es una práctica que realizamos en nuestro día a día, el comer, pero siendo conscientes de que estamos realizando esta acción.

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GDR-S6-D4
	PROTOCOLO PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	06/10/2021
			PAGINA 8 DE 23	

- c) **Psicoeducar:** La importancia de potenciar y canalizar las intervenciones positivas, dado que permite una mayor auto-observación adaptativa (basada en el presente, curiosa y amable), una mejor capacidad para regular la atención, aportar mayor claridad, romper con el procesamiento automático, fomentar una conducta “auto-regulada” que aumenta la capacidad para tomar decisiones y ayudar a manejar los juicios que pueden interferir en la eficacia de las intervenciones positivas.

Responsable: Equipo Psicólogos – Salud Mental ESE CEO.

3. Nombre de la actividad: “Clima laboral”

Objetivo: Promover un clima laboral de cordialidad e interacción permanente.

Materiales: Sobre de carta tamaño oficio, marcadores, cinta, hojas para escritorio o recortes de papel de 9cmx9cm.

Tiempo: 15 minutos

Descripción: Para el ejercicio, es importante desarrollar los siguientes pasos:

- a) El facilitador le entrega un sobre de carta a cada participante.
- b) Cada uno escribe su nombre en el sobre por el lado de la tapa y lo pega en una de las paredes del salón, a manera de apartado aéreo; en él, cada participante, recibirá correspondencia firmada de sus compañeros.
- c) **Demostración:**

	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GDR-S6-D4
	PROTOCOLO PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	06/10/2021
			PAGINA 9 DE 23	



Como recibir notas es muy agradable, es necesario escribirle a los demás, para ello habrá siempre papel disponible (tacos de papel de escritorio).

Esta técnica es de gran ayuda para la integración de los grupos, ya que deja abierta la posibilidad de interacción permanente. No obstante, con compañeros de trabajo se debe limitar el uso de estos apartados aéreos y permitir la lectura de las notas al final de la jornada porque, de lo contrario, se convierte en un distractor.

Responsable: Equipo Psicólogos – Salud Metal ESE CEO

4. Nombre de la actividad: “Dinámica de Percepción”

Objetivo: Generar confianza en los integrantes y estimular el respeto por las opiniones diferentes.

Material: Vinilos de diferente color, papel o cartulina.

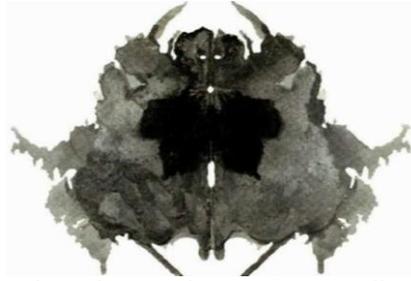
Tiempo: 15 minutos

Descripción: Para el ejercicio, es importante desarrollar los siguientes pasos:

- a) Previamente el facilitador ha preparado una mancha, una forma cualquiera con mezcla de vinilos de diferente color.
- b) Cada participante debe decir A QUE SE LE PARECE.
- c) Son múltiples los referentes que han de mencionar, por ejemplo:
 - Los integrantes de un grupo vieron en la mancha anterior:
 - Un cohete.

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GDR-S6-D4
	PROTOCOLO PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	06/10/2021
			PAGINA 10 DE 23	

- Un pene.
- Un pájaro volando.
- Un gusano estampado.
- Un monstruo.
- Un volcán.
- Un jardín.



La conclusión apunta a que todos tienen la razón; nadie podría negar que en la mancha no está lo que cada uno vio.

Al igual que en cualquier tema, cada uno ve algo diferente; sobre las actitudes, las emociones o actitudes de cada persona, etc. Podemos opinar diferente de los demás, porque estamos determinados por nuestra particular formación, valores, mitos y creencias culturales.

No se trata de crear discusiones inútiles sobre quien tiene la razón o no; se pretende que cada uno aporte su visión sobre los temas para enriquecer las reflexiones y, por lo tanto, hacer más productivo el taller.

En muchas discusiones futuras el facilitador tendrá que recordar “LA MANCHA” para hacer caer en cuenta, nuevamente, de que no se trata de cambiar a otro su forma de ver las cosas, si no de reflexionar y comparar otros puntos de vista.

Responsable: Equipo Psicólogos – Salud Metal ESE CEO

5. Nombre de la actividad: “Relajación progresiva de los músculos”

Objetivo: Promover procesos de relajación que permitan minimizar niveles de estrés.

Descripción: Para el ejercicio, es importante desarrollar los siguientes pasos:

- a) Elija un lugar donde no le interrumpan y donde pueda recostarse boca arriba y estirarse con facilidad, como un piso con alfombra.
- b) Inhale y tense el primer grupo de músculos (fuertemente, pero sin llegar al

	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GDR-S6-D4
	PROTOCOLO PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	06/10/2021
			PAGINA 11 DE 23	

- punto de dolor o calambres) por entre 4 y 10 segundos.
- c) Exhale y relaje el grupo de músculos en forma repentina y completa (no los relaje gradualmente).
 - d) Relájelos durante 10 a 20 segundos antes de trabajar el siguiente grupo de músculos. Note la diferencia entre cómo se sienten los músculos cuando están tensos y cómo se sienten cuando están relajados.
 - e) Cuando haya finalizado con todos los grupos de músculos, cuente de 5 a 1 para volver a traer su concentración al momento presente.
 - f) Una vez que haya aprendido cómo tensar y cómo relajar cada grupo de músculos, hay algo más que puede probar. Cuando tenga un músculo muy tenso, puede practicar tensar y relajar esa área del músculo sin pasar por toda la rutina.

Grupos de músculos	¿Qué se debe hacer?
Manos	Apriétalas
Muñecas y antebrazos	Extiéndalos y doble las manos desde la muñeca.
Bíceps y parte superior del brazo	Apriete las manos y forme un puño, doble los brazos a la altura de los codos y flexione los bíceps
Hombros	Encójalos (súbalos hacia las orejas).
Frente	Frunza el ceño con fuerza.
Alrededor de los ojos y el puente de la nariz	Cierre los ojos tanto como pueda.
Mejillas y mandíbulas	Sonría lo más ampliamente que pueda.
Alrededor de la boca	Apriete fuertemente los labios. (Verifique que la cara no esté tensa. Solo utilice los labios).
Frente del cuello	Tóquese el pecho con la barbilla. (Trate de no crear tensión en el cuello ni en la cabeza).
Espalda	Arquee la espalda hacia arriba, separándola del piso o una silla.

Responsable: Equipo Psicólogos – Salud Metal ESE CEO

6. Nombre de la actividad: “Ejercicios de respiración para el control de emociones”

Objetivo: Promover ejercicios de respiración que faciliten el control de las

	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GDR-S6-D4
	PROTOCOLO PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	06/10/2021
			PAGINA 12 DE 23	

emociones.

Descripción: Para el ejercicio, es importante desarrollar los siguientes pasos:

- a) **Respiración Diafragmática:** es fácil de realizar y promueve la relajación. Intente este ejercicio básico en cualquier momento que necesite relajarse o aliviar el estrés.
 - Siéntese o acuéstese en una posición cómoda.
 - Coloque una mano sobre el abdomen justo debajo de las costillas y la otra mano sobre el pecho.
 - Respire hondo por la nariz y deje que el abdomen le empuje la mano. El pecho no debería moverse.
 - Exhale a través de los labios fruncidos como si estuviese silbando. Sienta cómo se hunde la mano sobre su abdomen y utilícela para expulsar todo el aire hacia afuera.
 - Realice este ejercicio de respiración entre 3 y 10 veces. Tómese su tiempo con cada respiración.
 - Note cómo se siente al final del ejercicio.

- b) **Respiración alternada por las fosas nasales:** En primer lugar, se procede a tapar una de las fosas nasales, para realizar una inhalación profunda por la fosa nasal libre. Una vez inhalado, se procede a tapar la fosa nasal por la que ha entrado el aire y destapar la otra, por la cual va a producirse la exhalación. A continuación, se repite el mismo procedimiento, esta vez empezando por la fosa nasal contraria a la ocasión anterior (es decir por la que se ha realizado la exhalación)

- c) **Respiración para el control de la ira:** Este tipo de ejercicio esta especialmente indicado ante situaciones que nos provocan ira, con el fin de controlarla. Teniendo en cuenta que inhalar provoca la llegada de oxígeno al organismo, y por lo tanto de energía, puede ser recomendable que en situaciones en que queramos controlar nuestra rabia nos centremos en la exhalación, proceso que por lo general resulta relajante y liberador de presión.

Para este ejercicio simplemente se va a exhalar con fuerza, vaciando todo lo posible los pulmones en una larga y potente exhalación. Posteriormente a ello inhalaremos cuando nuestro cuerpo lo necesite, para repetir el procedimiento hasta que la sensación de presión haya disminuido.

	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GDR-S6-D4
	PROTOCOLO PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	06/10/2021
			PAGINA 13 DE 23	

Responsable: Equipo Psicólogos – Salud Metal ESE CEO

7. Nombre de la actividad: “Ejercicio de los cinco sentidos”

Objetivo: Realizar entrenamiento en la técnica de los cinco sentidos, al personal asistencial y administrativo de la ESE Carmen Emilia Ospina, con el fin de reducir la tensión física y emocional.

Descripción: Para el ejercicio, es importante desarrollar los siguientes pasos:

- a) Cada objeto de atención debe durar uno o dos minutos, Para ello se necesita es ser consciente de nuestros sentidos y experimentar cada uno de ellos por separado., es importante desarrollar los siguientes pasos:
 - Observa cinco cosas que puedes ver. Mira a tu alrededor y escoge algo en lo que normalmente no te fijarías. Como una sombra o una grieta en el suelo”
 - Observa cuatro cosas que puedas sentir. Hazte consciente de cuatro cosas que estas sintiendo en el momento presente, como la textura de los pantalones, la sensación de la brisa o la superficie lisa donde estas descansando tus manos”
 - Observa **tres cosas que puedes escuchar** y céntrate en los sonidos de tu alrededor. Por ejemplo, el ruido del aire, de los pasillos, o el sonido del tráfico de una carretera cercana.
 - Observa dos cosas que puedas oler, presta atención a los olores de los que generalmente no eres consciente y observa si son agradables o desagradables.
 - Observa **el sabor de tu boca**. Céntrate en el gusto del momento presente. Puedes pegarle un sorbo a una bebida que tienes a mano, mascar chicle, comer algo e incluso notar el sabor de tu boca sin ingerir nada.

- b) Psicoeducar: Este ejercicio puede llevarte rápidamente al aquí y al ahora, la idea **no es realizar una meditación, sino volver al presente con un estado de conciencia mejorado**

Responsable: Equipo Psicólogos – Salud Metal ESE CEO

8. Nombre de la actividad: Conciencia Plena – Mindfulness

	DOCUMENTO DE APOYO	CÓDIGO	GDR-S6-D4
	PROTOCOLO PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	06/10/2021
		PAGINA 14 DE 23	

Objetivo: Promover la relajación mediante la auto-observación, meditación y atención plena.

Descripción: Consiste en prestar atención de manera intencional, con apertura y curiosidad a la experiencia que ocurre en el momento presente, dentro del cuerpo o fuera de él, es decir aumentar la atención en el aquí y ahora.

Para el practicar la conciencia plena – mindfulness, es importante tener en cuenta los siguientes componentes:

a) “póngase cómodo, puede hacerlo sentado o en posición de pie contra la pared y con la espalda recta, incluyo acostado”:

- Experimente todas las emociones a medida que ocurren.
- Céntrese en el momento presente, es decir no permanecer en el pasado (rumiación) o en el futuro (preocupación).
- Note el pensamiento, los sentimientos y comportamientos que se realizan en el momento presente.
- Permita que las emociones y pensamientos vayan y vengan (fluyan), sin tratar de cambiarlas, eliminarlas, disminuirlas o centrándose en ellas.
- Reconozca que en ocasiones experimentaremos emociones negativas o desagradables que nos van a producir malestar.
- Tomar conciencia plena no significa “resignarse” a la situación, por el contrario, significa tratar de aceptar nuestra experiencia emocional para de esta manera actuar y reaccionar de manera diferente.
- Es importante permitirnos sentir tristeza, ansiedad, rabia, frustración y nuevamente dejar que las emociones fluyan como la corriente de un río.

b) Para la realización de las actividades es importante tener en cuenta estos tres principios:

- Observar: notar lo que entra por los sentidos (gusto, tacto, olfato, vista, oído), centrar la atención y observar los pensamientos y emociones en lo que estamos experimentando sin luchar contra ellos, dejándolos fluir
- Describir: poner en palabras lo que observa, las características de lo que observa y las emociones asociadas, sin juicios y suposiciones, evite usar connotaciones de bueno o malo.
- Participar: involúcrese en el momento, evite rumiar y preocuparse.

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GDR-S6-D4
	PROTOCOLO PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	06/10/2021
			PAGINA 15 DE 23	

Responsable: Equipo Psicólogos – Salud Metal ESE CEO

9. Nombre de la actividad: “Ventila tu mente”

Objetivo: Realizar entrenamiento en la técnica de respiración diafragmática al personal asistencial y administrativo de la ESE Carmen Emilia Ospina, con el fin de reducir la tensión física y emocional.

Descripción: Para el entrenamiento en la respiración diafragmática, es importante desarrollar los siguientes pasos:

- a) Se debe explicar la importancia de la respiración y como influye en las emociones: “la respiración consciente promueve la sensación de bienestar, ayuda a conciliar el sueño, disminuye el estrés y la tensión muscular y modifica las emociones”

- b) A continuación, se demuestra la mecánica del ejercicio:
 - “póngase cómodo, puede hacerlo sentado o en posición de pie contra la pared y con la espalda recta, incluso acostado”
 - “El desarrollo del ejercicio de respiración es similar a inflar una bomba, por tanto, debe realizarse de forma lenta para evitar marearse”
 - “Ubique La mano derecha en el abdomen y la izquierda en el pecho, para que perciba el ingreso del aire, el cual debe llegar hasta el abdomen”
 - “Ahora va a aprender 3 números que le ayudarán con cada paso de la respiración: 4 – 4 - 6.
 - i. “Cuenta hasta 4 mientras toma aire por la nariz de forma lenta (Inhalar)
 - ii. “Luego cuenta nuevamente hasta 4 mientras retiene la respiración, sin dejar escapar el aire” (sostener)
 - iii. “Y finalmente cuenta hasta 6 mientras expulsa lentamente el aire por la boca” (exhalar)
 - Repita el ejercicio 4 veces

- c) Psicoeducar: Indique a los asistentes que realicen el ejercicio durante 10 minutos, 3 veces al día, es decir, en la mañana, en la tarde y en la noche y cada vez que se sientan angustiados o estresados. Se pueden recomendar

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GDR-S6-D4
	PROTOCOLO PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	06/10/2021
			PAGINA 16 DE 23	

algunas aplicaciones (app) del celular que ayudan a guiar la respiración diafragmática.

Responsable: Equipo Psicólogos – Salud Metal ESE CEO

ACOMPañAMIENTO EN SALUD MENTAL A COLABORADORES DE LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA Y SUS FAMILIAS, EN SITUACIONES DE DIAGNÓSTICO POSITIVO PARA COVID 19

Objetivo

1. Proporcionar contención emocional ante el diagnóstico de covid 19, en aras de proteger la salud mental de los colaboradores de la ESE Carmen Emilia Ospina y sus familias.

Metodología:

1. **Establecer el momento en que se realizará la llamada:** el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la ESE Carmen Emilia Ospina (ESE CEO), realiza la primera llamada con el objeto de obtener datos requeridos para el reporte a la ARL; por consiguiente, el psicólogo de Salud Mental realizará la llamada al día siguiente de acuerdo con la información suministrada por SST.

2. **Preparación previa:** antes de realizar el primer contacto telefónico, obtenga y revise la información suministrada por SST en aras de conocer las particularidades del caso, los nombres y demás datos que permitan establecer rapport y generar confianza.

3. **Primer contacto:** Se realiza por medio de llamada telefónica de la siguiente manera:
 - a. **Presentación:** El profesional en psicología debe presentarse con nombres completos, indicando que pertenece al área de salud mental de la ESE Carmen Emilia Ospina.

 - b. **Solicitud de consentimiento:** se explica el motivo y alcance de la llamada, garantizando confidencialidad de la información y protección de datos personales; se solicita consentimiento para realizar el acompañamiento en salud mental.

 - c. **Determinar si han recibido atención psicológica:** Antes de iniciar el

	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GDR-S6-D4
	PROTOCOLO PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	06/10/2021
			PAGINA 17 DE 23	

abordaje psicológico, es fundamental explorar si el colaborador y sus familiares han recibido atención psicológica y por parte de que entidad, para evaluar la pertinencia del acompañamiento en salud mental.

4. **Primeros auxilios psicológicos (PAP):** Aplica solo si se identifica la necesidad de estabilizar al colaborador o familiar. Para brindar Primeros Auxilios Psicológicos, se requiere el seguimiento de algunos pasos, que pueden variar en su orden de acuerdo con la necesidad identificada por el profesional. A continuación, se presenta la estructura básica de los PAP (ver protocolo SA-S3-D3):

- a. **escucha Activa:** la escucha es transversal durante todo el proceso de atención. Debe transmitirse disposición de escucha a través de técnicas de parafraseo o de resumen, que le indiquen al usuario que el profesional hace atento seguimiento a sus necesidades. Para establecer un adecuado contacto psicológico, es preciso emplear un tono de voz pausado y calmado, teniendo cuidado en lo que se dice y como se dice.
- b. **reentrenamiento en (B)entilación:** en caso que la persona presente agitación, se puede pedir que hable un poco más despacio con el fin de ayudar a la regulación de la respiración, velocidad del ritmo del lenguaje y estructuración del componente cognitivo (pensamientos).

A continuación, se explica la técnica de respiración diafragmática; teniendo en cuenta que la atención se lleva a cabo por vía telefónica, puede solicitarse que se ubique en posición recta mientras se instruye en el paso a paso para una correcta respiración a partir de la aplicación de 3 pasos, cada uno de los cuales se ejecutará con un número: La instrucción es la siguiente:

- i. **Inhalación:** En primer lugar, va a tomar aire por la nariz de forma lenta mientras cuenta mentalmente hasta cuatro (4), tratando que el aire llegue hasta el abdomen.
- ii. **Sostener/contener:** como segundo paso, debe sostener el aire en el abdomen mientras cuenta lentamente hasta cuatro (4)
- iii. **Exhalación:** Seis (segundos) para expulsar pausadamente el aire por la boca

	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GDR-S6-D4
	PROTOCOLO PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	06/10/2021
			PAGINA 18 DE 23	

c. **Categorización de necesidades:** el paciente puede presentar diferentes preocupaciones o necesidades sin tener claridad el orden en que debe atenderlas, por tanto, el profesional proporciona apoyo en la su categorización para que de esta manera organice y priorice la solución de los problemas y/o preocupaciones.

d. **Derivación:** una vez identificadas y categorizadas las necesidades, se realiza derivación (en caso de requerirse), iniciando por la primera red de apoyo constituida por la familia y amigos y continuado con la canalización externa a servicios de salud, comunitarios y/o institucionales.

e. **psico-Educación:** Es importante normalizar las reacciones emocionales y cognitivas presentadas en situaciones de crisis; debe explicarse el tiempo promedio duración y las señales de alarma. También se recomienda practicar la respiración diafragmática dos veces al día o en los momentos en que experimente estrés. Finalmente, se debe indicar las rutas de atención para las necesidades identificadas.

5. **Abordaje e identificación de necesidades:** es importante indagar el área cognitiva (pensamientos), emocional y conductual para determinar posibles cuadros ansiosos – depresivos. Para ello explore:

- a. Miedos
- b. Nivel de malestar
- c. Estrategias utilizadas para manejar miedos y malestar (búsqueda de información científica y no científica, consulta a profesionales de salud, exposición a noticias y medios de comunicación, etc)

6. **Psicoeducación:** Normalización de reacciones cognitivas, emocionales y conductuales. Explique que, ante situaciones extraordinarias es normal que se presenten reacciones comportamentales extraordinarias (pensamientos, emociones y conductas).

7. **Recomendaciones:** Realice las siguientes recomendaciones que permitan el cuidado de la salud mental:

- a. Tener información clara y de fuentes confiables
- b. Evitar la sobreexposición a información: ver noticias máximo dos

veces al día y que provengan de fuentes oficiales

- c. Evitar hablar de síntomas con amigos y familiares, con el fin de no centrar los temas en la enfermedad
- d. Tiempo basura: pensamientos rumiantes únicamente 1 hora al día
- e. Refuerce autocuidado: Es fundamental reforzar conductas de autocuidado para minimizar el riesgo de contagio por contacto con los miembros del hogar. Utilice los ítems de la “Autoevaluación Conductual para el Cuidado Frente a la Emergencia Sanitaria Covid-19” de Patricio R. Arias, con el fin de sugerir las conductas a adoptar:

AUTOCUIDADO COVID-19										
A continuación, encontrará una lista de frases. Por favor indique qué tan cierta es cada una para usted marcando con una (X) el número que le parezca adecuado de la escala que se encuentra a la derecha de cada frase. No hay respuestas buenas o malas, ni preguntas con truco. Asegúrese de contestar todas las frases. Use como referencia la siguiente escala para hacer su elección:										
1	2	3	4	5	6	7				
Nunca	Rara vez cierto	Algunas Veces	A veces	Frecuentemente	Casi siempre	Siempre				
1.	Me lavo las manos al menos 20 segundos			1	2	3	4	5	6	7
2.	Evito lugares de aglomeración humana			1	2	3	4	5	6	7
3.	Desinfecto mis manos con gel alcohol			1	2	3	4	5	6	7
4.	Evito tocarme la cara			1	2	3	4	5	6	7
5.	Evito saludar convencionalmente (Abrazo, beso, dar la mano)			1	2	3	4	5	6	7
6.	Limpio superficies posiblemente expuestas			1	2	3	4	5	6	7
7.	Uso pañuelo desechable al estornudar o toser			1	2	3	4	5	6	7
8.	Uso el ángulo del codo al estornudar o toser			1	2	3	4	5	6	7
9.	Usaría o uso mascarilla para no contagiar a otras personas			1	2	3	4	5	6	7
10.	Si estoy con síntomas gripales, me aíso voluntariamente			1	2	3	4	5	6	7
11.	Puedo auto vigilar mis síntomas (dificultad al respirar, fiebre)			1	2	3	4	5	6	7
12.	Puedo mantenerme alejado/a de personas con síntomas respiratorios			1	2	3	4	5	6	7

- 8. **Seguimiento:** Identifique la necesidad de hacer seguimiento y si es necesario recomendar – derivar a atención psicológica por consulta externa con la respectiva EPS.

	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GDR-S6-D4
	PROTOCOLO PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	06/10/2021
			PAGINA 20 DE 23	

9. **Cierre de la llamada:** Es importante asegurar que la persona que recibió la llamada (colaborador y/o familiar) se encuentre estable y la información suministrada por el psicólogo sea clara. Para ello es preciso tener en cuenta 3 aspectos:

- a. Resuma brevemente la información suministrada
- b. Explore la necesidad de aclarar dudas e inquietudes (¿me hice entender?, ¿tiene alguna duda respecto a lo hemos hablado?, etc)
- c. Refuerce las recomendaciones proporcionadas en el paso No. 6
- d. Si es necesario hacer seguimiento, realice un acuerdo con el colaborador y/o familiar, estableciendo el día y la hora en que se llevará a cabo nuevamente la llamada.

10. **Responsable:** Equipo Psicólogos – Salud Metal ESE CEO

Ver Anexo 1. **Registro de llamadas acompañamiento en salud mental**

CONSIDERACIONES ESPECIALES

- Durante la comunicación de malas noticias, es posible que sea necesario proporcionar primeros auxilios psicológicos al paciente y/o a su familia; para ello es necesario remitirse al Protocolo de Primeros Auxilios Psicológicos institucional (SA-S3-D4) adaptado del Protocolo ABCDE.
- Considerando los casos atendidos por sospecha o con diagnóstico confirmado de Covid-19, es preciso ejecutar el presente protocolo con el paciente y/o familia teniendo en cuenta que los picos de la pandemia pueden congestionar los servicios salud conllevando a que sea necesario priorizar remisiones a instituciones de mayor nivel de complejidad, y en consecuencia, se deba hacer toma de decisiones difíciles y de voluntades anticipadas.
- Para la ejecución del presente protocolo, debe emplearse los elementos de protección personal y todas las medidas de bioseguridad establecidas con ocasión de la pandemia por COVID – 19.

BIBLIOGRAFÍA - BASADO EN EVIDENCIA

Caballo, V. E. (Ed.). (2008). Manual para el tratamiento cognitivo-conductual de los trastornos psicológicos (Vol. 2). Siglo Veintiuno de España. Recuperado de: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57276248/caballo-2007-manual-para-el-tratamiento-cognitivo-conductual-de-los-trastornos-psicolc3b3gicos-vol-1-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1633373682&Signature=cwBCWFz3ejvYgY3s5D-llETAMl0f9mya~aWGPQlu6H3IMz1eBagQ8ejqNAVAVSPYZibwCTKf90V-NcEU4XitL~hj1KcSgd8ts~7-TjkBI7LYqIHJvcOnA-8PnckJ9-2j4CKQCBBuL00TOBykcnQgIM6aTabQ~16HQAQJdMHWPUrFyaro9JLl6>

 CARMEN EMILIA OSPINA <small>Salud, bienestar y dignidad</small>	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GDR-S6-D4
	PROTOCOLO PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	06/10/2021
			PAGINA 21 DE 23	

0eRyx0GiDyuh0a5uVXd7oemrZODaezPOub37XvV1Eh9zkkmtAc4v757Cj8l
gnZFvEBPigiYL~ze-
VKozLdwhYAfyWh2hkMCPVUnzphTPvGUh5mpzYKk8RqZfukp~xv4m790h
8UcjBYKLM3S0cis3UYU2LzCZjhw__&Key-Pair-
Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Congreso, d. C. (2015). Ley 1751. Bogotá: Gaceta del congreso. Obtenido de
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf

Herrera, A., Ríos, M., Manriquez, J., & Rojas Gonzalo. (2014). Entrega de malas noticias. *Revista Médica Chilena*. Obtenido de
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872014001000011

Ministerio de Salud y Protección Social. (20 de febrero de 2020). Resolución 229 de 2020. Bogotá. Obtenido de
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-229-de-2020.pdf>

Pontificia Universidad Católica de Chile. (2011). Manual ABCDE para aplicación de primeros auxilios psicológicos, en crisis individuales y colectivas. (Primera edición.). Obtenido de <https://medicina.uc.cl/wp-content/uploads/2018/08/Manual-ABCDE-para-la-aplicacion-de-Primeros-Auxilios-Psicologicos.pdf>

Quevedo Aguado, M., & Benavente Cuesta, M. (2019). Aportaciones de la Psicología a la comunicación en el ámbito sanitario. *Ciencias Psicológicas*, 13(2), 317 – 332. doi:10.22235/cp.v13i2.1889

Slaikeu, K. A. (1996). *Intervención en Crisis, manual para la práctica y la investigación* (Segunda edición en español ed.). Manual Moderno. Obtenido de <http://api.cpsp.io/public/documents/1586729593875-intervencion-en-crisis-manual-para-pract.pdf>



PROTOCOLO PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO

**ANEXO 1
REGISTRO DE LLAMADAS ACOMPAÑAMIENTO EN SALUD MENTAL**

No.	Fecha	Nombres completos	Contacto		No. Telefónico	Observaciones	Nombre Profesional
			Colaborador	Familiar			
1							
2							
3							
4							

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GDR-S6-D4
	PROTOCOLO PARA LA CONTENCIÓN EMOCIONAL EN PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	06/10/2021
			PAGINA 23 DE 23	

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento: Se elabora protocolo para contención emocional dirigido a personal administrativo y asistencial que permita promover la salud mental en el lugar de trabajo. Y con esto obtener una mejora continua en el subproceso de "salud mental"	06/10/2021
<p>Nombre: Lina Constanza Rodriguez Ortiz Contratista Área Técnico -Científica</p> <p>Nombre: Ela Tatiana Perdomo Rivera Contratista Área Calidad</p> <p>Nombre Liliana Andrea Santofimio García Cargo: psicólogo</p> <p>Nombre: Doly Caviedes Conde Mónica Cargo: psicólogo</p> <p>Nombre Yadira Gómez Lasso Cargo: psicólogo</p> <p>Nombre: Julie Jaleidy Pascuas Zabala Cargo: psicólogo</p> <p>Nombre: Natalia Moreno Soto Cargo: psicólogo</p> <p>Patricia García Vargas Cargo: psicólogo</p> <p>Didier Fernando Sánchez Fuentes Cargo: psicólogo</p> <p>Nombre: Juan Felipe Cabrera Peña Contratista Área Calidad</p>	<p>Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta Contratista Área Calidad</p>	<p>Nombre: Ingrid Alexadra Suarez Castro Contratista Área Técnico - Científica</p>
Elaboró	Revisó	Aprobó