

Salud mental en el personal de salud: Medidas preventivas a nivel organizacional



Covid-19



Salud mental en el personal de salud: Medidas preventivas a nivel organizacional



Considerando el alto impacto en la salud mental que conlleva el enfrentar la crisis sanitaria originada por el COVID-19, se presentan a continuación una serie de elementos y propuestas, basados en el enfoque de Factores Humanos y Organizacionales (FF.HH.OO.), con el fin de proteger a los trabajadores de primera respuesta y prevenir enfermedades de esta naturaleza.

Trabajar en el contexto

Para fortalecer la cultura de seguridad de nuestras empresas adherentes y de esta manera velar por la salud mental de los trabajadores de la salud en contexto de la actual crisis sanitaria, resulta necesario intervenir el contexto, es decir la forma en cómo estamos organizando el trabajo, a través de medidas impulsadas por la propia organización y/o administración del área de salud.

Para poder determinar medidas organizacionales, debemos tener en consideración el reforzamiento de ciertos elementos que desde el enfoque de FF.HH.OO. favorezcan la intervención en los contextos de trabajo. Para ello, la gestión sobre los atributos de la cultura de seguridad puede ser relevante en estos tiempos. Las cuales se detallan a continuación:

- 1. Una organización que promueve la Información.** Se debe fortalecer la comunicación fluida y periódica entre todos los actores, es decir, directores y directoras, jefaturas, supervisores y supervisoras, trabajadores y trabajadoras. Esta comunicación resulta clave para la detección temprana de riesgos que puedan tener un impacto en la salud mental y la seguridad de las y los trabajadores.

- a. Informar el plan de contingencia del establecimiento al personal de forma periódica activando y manteniendo abierto los canales de comunicación (correo electrónico semanal, reunión de jefaturas, redes sociales internas, etc.).
 - b. Mantener reuniones periódicas con representantes de las y los trabajadores.
 - c. Realizar reuniones con equipos clínicos específicas para el abordaje de temáticas de salud mental.
 - d. Abrir espacios de entrega de sugerencias y mejoras frente a los procedimientos utilizados frente a la contingencia.
- 2. Una organización justa.** Se refiere a la capacidad de la organización de generar un clima de confianza entre todos los trabajadores, en el cual sea posible comunicar las condiciones de riesgo detectadas, reconocer errores, o solicitar ayuda cuando es necesario. Esto basado en políticas claras de reconocimiento que propicien la claridad y confianza entre todos y todas, bajo la premisa de que la organización considera los errores como algo esperable y esencialmente humano. En dicho sentido, una organización justa, favorece el reporte anticipado de condiciones latentes lo cual podría evitar riesgos en la salud mental de los trabajadores.
- a. Evitar sanciones punitivas en casos de eventos adversos y propiciar el aprendizaje y la mejora continua derivada de dichos eventos.
 - b. Reconocer a los trabajadores a través de distintos medios (saludos, felicitaciones, notas de mérito cuando corresponda, participación del departamento de bienestar).
 - c. Capacitar al personal nuevo respecto a normativas nuevas y antiguas indicadas por la autoridad sanitaria.
 - d. Entregar contenidos a personal antiguo cuando existan actualizaciones normativas.
 - e. Acompañar y apoyar al personal de reemplazo en inducción.




- 3. Una organización en constante alerta.** Se propone fortalecer la condición de alerta por parte de los distintos actores de la organización, frente a signos o síntomas de enfermedades de salud mental de los trabajadores, para lo cual se requiere de monitoreo permanente atendiendo a las posibles desviaciones y situaciones latentes que surgen como resultado de los constantes cambios y exigencias del actual contexto.
- a. Generar protocolos donde se indique las acciones a realizar en caso de que los trabajadores y trabajadoras presenten sintomatología de enfermedades de salud mental.
 - b. Dar espacios para que el personal pueda ser escuchado al presentar sintomatología de enfermedades de salud mental.
 - c. Activar redes de apoyo organizacionales (departamento de bienestar, departamento de salud ocupacional).
- 4. Una organización flexible.** Es la capacidad de una organización de combinar el funcionamiento en base a reglas y cumplimientos, con el profesionalismo y competencias de las personas, como –por ejemplo- frente a situaciones o casos excepcionales, e donde los procedimientos por sí mismos no son suficientes.
- a. Se debe considerar la flexibilidad horaria de ingreso y egreso del personal, considerando las condiciones del transporte público.
 - b. Se deben identificar trabajadores y trabajadoras con casos especiales (vivir con personas en situación de riesgo, ser sustento económico único, tener hijos pequeños, otros).
 - c. La organización debe adaptar sus procesos a las necesidades actuales (que además son cambiantes) considerando sus posibilidades en tanto infraestructura, personal, insumos, entre otros, sin perder de vista el bienestar de las personas que desarrollan las labores.



5. **Una organización que aprende.** Es la capacidad que tiene la organización para modificar su contexto sobre la base de la propia experiencia e información que recopila de sí misma sumado a la evidencia y experiencia comparada de contextos similares.
- a. El plan de contingencia de la organización debe considerar la constante evaluación de indicadores de proceso y resultado, que permitan modificar acciones y proponer planes de mejora.
 - b. La organización debe estar constantemente actualizada respecto a la información oficial emanada por la autoridad sanitaria, la que, dadas las condiciones, cambian rápidamente.
6. **Seguridad compartida.** Es la capacidad de movilizar a las personas por medio de una visión compartida de cuidado mutuo, independiente de su posición o cargo, u otras variables diferenciadoras, favoreciendo el alertar y proteger a otro en caso de exponer a algún riesgo.
- a. Las y los trabajadores deben estar atentos a la aparición de sintomatología de salud física y mental en sus compañeros/as de trabajo y jefaturas.
 - b. Las y los trabajadores deben estar capacitados en la entrega de la Primera Atención Psicológica (PAP).
 - c. Generar condiciones de confianza para alertar y detener tanto a superiores como subalternos frente a riesgos que estén presentes.





Se proponen a continuación otra serie de medidas generales a nivel organizacional para proteger la salud mental de los trabajadores de primera respuesta.

Realizar un diagnóstico de necesidades por parte del personal

- Considere la participación, en lo posible, de todo el personal. La participación de las organizaciones que representan los trabajadores (sindicatos, comités paritarios, u otros) puede ser de mucha ayuda.
- Detecte necesidades de descanso, colaboración con el cuidado de otros, apoyo para realizar trámites, necesidades económicas, situaciones complejas (madres/padres solteras/os, responsables del cuidado de adultos mayores, niños o personas con discapacidad, entre otros).
- Dar seguimiento a personal con necesidades o situaciones complejas.

Cuidado de necesidades básicas y descanso adecuado de los trabajadores

- Reforzar los programas de alimentación del casino, entregando alimentación saludable, en horarios que permitan el acceso a todas las personas de la organización.
- Reforzar los programas personalizados de atención de nutricionista con seguimiento.
- Facilitar condiciones para el descanso adecuado en el lugar de trabajo.
- Planificación de turnos considerando los tiempos de traslado a los hogares de las y los trabajadores, e informando con la mayor anticipación posible los turnos futuros.
- Rotación entre equipos que realizan tareas complejas, desde el punto de vista físico y mental.

Facilitar la planificación de rutinas de trabajo y recreación

- La gerencia de recursos humanos y área de bienestar deberían buscar alternativas y reevaluar planes de beneficios con sus proveedores, acordes a las necesidades de su personal.
- Fomentar el desarrollo de actividades extra programáticas, disponer de las herramientas virtuales tales como acceso a la biblioteca virtual, plataformas audiovisuales, información sobre clases virtuales de actividades extra programáticas como por ejemplo: baile, actividad física, dibujo, grupos de lectura, de poesía, de canto, u otro.
- Fomentar un equilibrio entre actividad y descanso.

Mantener contacto entre compañeros de trabajo

- Ofrecer plataformas y soporte técnico para la comunicación entre las y los trabajadores, las que deben tener un horario y objetivos claros para evitar el exceso de información y permitir una desconexión adecuada.

Mantener contacto con los familiares y seres queridos

- Ofrecer plataformas y soporte técnico para la comunicación de los trabajadores con sus familiares de manera permanente.



Entregar información confiable y actualizada

- El área de comunicaciones internas debe jugar un rol fundamental entregando información objetiva, basada en experiencia comparada y evidencia científica nacional e internacional, respecto al abordaje para enfrentar esta pandemia. Un correo a la semana con información, o bien, uno indicando canales de información confiables, es suficiente para no agobiar a los trabajadores.

Entregar ayuda en materia de salud mental

- Dar a conocer los riesgos presentes en el lugar de trabajo y capacitar respecto del reconocimiento de síntomas (propios como de los y las demás personas) que pudiesen ser indicadores de enfermedades de salud mental.
- Detectar necesidades de apoyo en salud mental.
- Ofrecer y/o reforzar programas de atención en salud mental para el personal.
- Fomentar el cuidado mutuo entre colaboradores.



Bibliografía:

- Atributos de una cultura de seguridad. Departamento de Cultura de Seguridad. Mutual de Seguridad CCHC.
- Recomendaciones para jefaturas - líderes de equipos - directores de establecimientos de salud para el cuidado de la salud mental del personal a su cargo durante el brote de COVID-19. Colegio Médico de Chile. Sociedad de neurología psiquiatría y neurocirugía. En: http://www.colegiomedico.cl/wp-content/uploads/2020/03/recomendaciones_covid19.pdf
- Cuidarnos para cuidar, recomendaciones de autocuidado psicosocial para el personal de salud en el contexto de la pandemia por COVID-19. Colegio Médico de Chile. Sociedad de neurología psiquiatría y neurocirugía. En: http://www.colegiomedico.cl/wp-content/uploads/2020/03/plan-de-apoyo-a-personal-sanitario-covid19_compressed.pdf



**Salud mental
en el personal de salud:**
Medidas preventivas a nivel
organizacional

www.mutual.cl

