



Servicios de Respuesta ante Incidentes Críticos

Los espacios laborales siempre cambiantes de la actualidad experimentan oportunidades y retos únicos. Los retos pueden incluir traumas aislados, como desastres naturales, accidentes laborales, muertes y cambios en el espacio laboral así como fuentes de estrés crónicas como la COVID, traumas raciales, estrés político y disturbios civiles. Al enfrentar tensiones agudas o crónicas, es común que la gente experimente una amplia variedad de reacciones emocionales y físicas que pueden afectar negativamente el espacio laboral. Optum puede brindar apoyo tanto en las instalaciones como en forma virtual en respuesta a la vasta gama de eventos planeados o no planeados, con el objetivo de ayudar a los individuos afectados por dichos incidentes y habilitar a los empleados a que lidien mejor con sus respuestas al estrés y promover una resiliencia en el espacio laboral.

Acceso a los servicios de respuesta ante incidentes críticos

Optum impulsa un modelo de atención de diversos componentes que se ajusta a estándares reconocidos internacionalmente y a prácticas basadas en evidencia. La respuestas a traumas pueden surgir como reacciones retardadas, algunos días o semanas después del evento. Esta intervención pretende normalizar las experiencias del empleado y prepararlo para los síntomas que puedan surgir como secuelas de un incidente, con el fin de minimizar la angustia y favorecer la recuperación. Después de un evento traumático se ofrece apoyo tan pronto como sea clínicamente apropiado para enfrentarse a la situación y evitar una nueva traumatización.

- El primer paso es consultar a alguno de nuestros coordinadores de CIRS. Usted puede solicitar una consulta en una de las dos formas descritas enseguida:
 - **(Preferida)** Envíe una solicitud a través de nuestro [portal web](#) las 24 horas del día, los 7 días a la semana.
 - Llame las 24 horas del día, los 7 días a la semana a su número telefónico dedicado de EAP. Indique que necesita acceder a los servicios de respuesta ante incidentes críticos. Si no está disponible de inmediato un coordinador de CIRS, el representante recopilará los detalles iniciales sobre el incidente y su información de contacto, que se enviará a un coordinador de CIRS capacitado.
 - Acceda a su número EAP y a recursos adicionales en:
 - [Livewell](#) (Internacional)
 - [Liveandworkwell](#) portal (EE. UU.)
- Un coordinador acusará recibo de su solicitud al llamar o enviar un correo electrónico al solicitante:
 - EE. UU. - En menos de 1 hora
 - Internacional - En menos de 2-4 horas

Consulta con un coordinador de CIRS

Nuestro equipo internacional de CIRS está compuesto por médicos de salud mental y otros especialistas capacitados que utilizan su experiencia para:

- Comprender las necesidades únicas de su organización. Esto puede incluir los detalles del incidente y las reacciones emocionales actuales que usted observe. Dicha información es necesaria para ayudar al coordinador de CIRS a evaluar la situación en forma integral y proporcionar las recomendaciones adecuadas.
- Brindar las recomendaciones respecto a los mejores servicios para su organización. El coordinador analizará los tipos de servicios disponibles y formulará recomendaciones sobre los servicios que pueden ser beneficiosos y sobre cuándo deben ofrecerse los servicios y cuántas horas deben utilizarse para lograr la máxima eficacia. Asimismo, el coordinador puede orientar sobre cómo anunciar los servicios y explicarlos a los afectados.
- Que el coordinador identifique a un clínico especializado en Respuesta ante Incidentes Críticos y programar el servicio. Los proveedores aprobados para ofrecer respuesta a Incidentes Críticos en nombre de Optum deben tener un conocimiento extenso de cómo afectan los eventos traumáticos a las personas. Dada la naturaleza corporativa de los servicios del EAP, este conocimiento debe incluir una comprensión sustantiva de cómo la exposición a un evento traumático puede afectar al trabajador y al espacio laboral, así como cuando la experiencia es un evento relacionado con el lugar de trabajo.

Informe del grupo

- Es conducido por un socorrista que es profesional de la salud mental con experiencia en redactar informes de incidentes críticos.
- Suele tener una hora de duración y siempre es voluntario para los empleados.
- Puede ser presencial, virtual o combinado.
- Normaliza las reacciones comunes a los factores de estrés anormales, ofrece psicoeducación sobre el manejo del estrés y la capacidad de enfrentarlos, establece un sentido de orden, recuperación y los siguientes pasos.
- Se dispone tanto de **Grupos educativos** que se basan más en la psicoeducación (es decir, un análisis informal; no se utiliza una presentación visual) como de **Grupos interactivos** que implican mayor discusión.
 - Los grupos educativos son más apropiados para quienes no se vieron directamente afectados por el incidente; son más psicoeducativos y menos conversacionales; están pensados para audiencias más amplias para proporcionar información sobre cómo afrontar el problema y crear resiliencia.
 - Los grupos interactivos son: Comúnmente, para los más afectados por un evento; son grupos pequeños, normalmente de 12 o menos empleados.
 - Los grupos interactivos y educativos no son: Una terapia de grupo, un grupo de apoyo o un debate exhaustivo sobre el incidente.

Consultas individuales para la planificación de la resiliencia (uno a uno)

- Consultas individuales de 15 minutos para desarrollar un plan de resiliencia personalizado
- La asistencia uno a uno siempre es voluntaria
- Puede realizarse después de los servicios de grupo
- Solo en EE. UU.: Puede ser presencial, virtual o combinado.
 - Si decide ofrecer consultas uno a uno en forma virtual, ofrecemos una herramienta de calendarización. Se proporcionará un enlace en el que las personas pueden inscribirse en una sesión de planificación de la resiliencia de 15 minutos. No se almacenarán ni se utilizarán su nombre ni su dirección de correo electrónico para nada más que notificar la cita al socorrista y al empleado. Aunque estos campos son obligatorios, el empleado podría introducir un nombre anónimo. Una vez reservado un horario, se mostrará como no disponible, pero no se mostrará quién lo reservó.

Consultas para la gerencia

- 15 minutos de consulta individual con un gerente para:
 - Ofrecer apoyo emocional a los directivos
 - Proporcionar psicoeducación para ayudar al gerente a dirigir su equipo, como: Reacciones características al suceso; Expectativas razonables de desempeño; Estrategias para facilitar la recuperación
 - Acceso a una amplia variedad de herramientas y recursos

Tiempo de entrega de los servicios programados

Nuestro tiempo de respuesta estándar para tener un socorrista de CIRS disponible es de 24 a 48 horas después de que usted haya hablado con un coordinador de CIRS.

Se pueden solicitar servicios para el mismo día, y haremos todo lo posible para atender estas solicitudes. No podemos garantizar la atención de las solicitudes en el mismo día, ya que puede haber factores que influyan en la capacidad de un socorrista para llegar con seguridad o estar en el lugar (como en el caso de las catástrofes naturales y las pandemias).

Antes de su evento

El coordinador le enviará un correo electrónico con la confirmación de que ya se programó su respuesta, así como los detalles de ésta.

El socorrista de CIRS asignado llamará a su contacto en su ubicación para discutir el plan de acción. Es muy importante que el contacto presencial y el socorrista se pongan en contacto antes del evento.

Después de los servicios

Se enviará una encuesta por correo electrónico a la persona de contacto presencial para que su organización tenga la oportunidad de compartir su retroalimentación sobre si los servicios del CIRS satisfacen las necesidades de su organización.

Consejos de planificación

¿Varios sitios para su CIRS?

- Sugerimos un punto de contacto para trabajar con nosotros con el fin de coordinar las fechas/horas/lugares específicos y los tipos de servicios. Podemos ayudar al contacto planteando preguntas y brindando sugerencias sobre las mejores prácticas para estructurar estos servicios.
 - El contacto centralizado debe proporcionarnos los contactos individuales del sitio para que el socorrista pueda hablar con esa persona antes de acudir al sitio o de realizar los servicios virtualmente.

Considere si una respuesta virtual, presencial o una combinación de respuestas virtuales y presenciales es la que mejor se ajusta a las necesidades de su organización.

- Las respuestas virtuales permiten una mayor flexibilidad para que los empleados puedan participar fuera de su horario de trabajo (si les resulta más cómodo) y también se les da la oportunidad de interactuar con empleados de otros lugares. Los eventos virtuales pueden realizarse en nuestra plataforma (Zoom) o en la de su empresa. Preferimos usar nuestra plataforma, ya que los socorristas están capacitados para usarla.
- Si usted prefiriera una respuesta en el sitio: Considere cuántos lugares tiene y la cantidad de personal en cada lugar; Identifique un espacio confidencial para llevar a cabo el informe y para adherirse a las recomendaciones aceptadas con respecto a las precauciones de COVID.
- Es mejor no mezclar al personal de la dirección y recursos humanos en el mismo grupo que el personal. La diferencia de autoridad puede influir negativamente en la disposición del personal a abrirse y recibir ayuda. Si es necesario, se pueden planificar grupos separados para el personal afectado y el personal de la dirección y recursos humanos.