



Servicios de Respuesta ante Incidentes Críticos

El lugar de trabajo actual, que se encuentra en constante cambio, presenta oportunidades y desafíos únicos. Los desafíos pueden incluir hechos traumáticos aislados, como catástrofes naturales, muertes, accidentes y cambios en el lugar de trabajo, así como factores de estrés crónicos, por ejemplo, la COVID-19, el trauma racial, el estrés político y el malestar social. Ante el estrés agudo o crónico, las personas con frecuencia presentan una amplia variedad de reacciones emocionales y físicas que pueden repercutir negativamente en el lugar de trabajo. Optum puede brindar apoyo *in situ* y virtual en respuesta a una amplia variedad de hechos planificados o no planificados con el propósito de ayudar a las personas afectadas por tales incidentes y permitir a los empleados lidiar mejor con sus respuestas ante el estrés y promover la resiliencia en el lugar de trabajo.

Acceso a los Servicios de Apoyo para Incidentes Críticos

Optum aprovecha un modelo de atención multicomponente que se alinea con los estándares reconocidos internacionalmente y las prácticas basadas en la evidencia. La respuesta ante el trauma se puede manifestar como una reacción tardía, a veces días o semanas después del hecho. Esta intervención procura normalizar las experiencias de los empleados y prepararlos para los síntomas que podrían presentarse como consecuencia de un incidente, a fin de reducir al mínimo la angustia y agilizar la recuperación. Después de un hecho traumático, se ofrece apoyo en cuanto sea clínicamente apropiado para abordar la situación y evitar la retraumatización.

- El primer paso es consultar a uno de nuestros coordinadores de Servicios de Respuesta ante Incidentes Críticos (Critical Incident Response Services, CIRS). Usted puede solicitar una consulta de una de las dos maneras que se describen a continuación:
 - **(Manera preferida)** Envíe una solicitud a través de nuestro [portal de Internet](#), que está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
 - Comuníquese con el número de teléfono exclusivo del Programa de Asistencia al Empleado (Employee Assistance Program, EAP), que está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Indique que necesita acceder a los Servicios de Respuesta ante Incidentes Críticos. Si no hay un Coordinador de Servicios de Respuesta ante Incidentes Críticos disponible de inmediato, el representante recopilará los detalles iniciales sobre el incidente y su información de contacto, que se enviará a un Coordinador capacitado de dichos servicios.
 - Acceda a su número del Programa de Asistencia al Empleado y a recursos adicionales en:
 - [Livewell](#) (Internacional)
 - Portal de [Liveandworkwell](#) (Estados Unidos)
- Un Coordinador llamará o enviará un correo electrónico al solicitante para acusar recibo de la solicitud:
 - Estados Unidos: Dentro de 1 hora
 - Internacional: Dentro de 2 a 4 horas

Consulta a un Coordinador de Servicios de Respuesta ante Incidentes Críticos

Nuestro equipo Internacional de Servicios de Respuesta ante Incidentes Críticos está integrado por profesionales clínicos de salud mental y otros especialistas capacitados que usan su experiencia para:

- Comprender las necesidades únicas de su organización. Esto puede incluir los detalles del incidente y las reacciones emocionales actuales que usted está notando. Esta información es necesaria para ayudar al Coordinador de Servicios de Respuesta ante Incidentes Críticos a evaluar exhaustivamente la situación y hacer las recomendaciones adecuadas.
- Hacer recomendaciones sobre los mejores servicios para su organización. El coordinador analizará los tipos de servicios disponibles y hará recomendaciones sobre qué servicios podrían ser beneficiosos, cuándo se deberían prestar y durante cuántas horas para lograr la máxima eficacia. El coordinador también puede brindar orientación sobre cómo anunciar los servicios y explicarlos a las personas afectadas.
- El coordinador identificará a un profesional clínico que se especialice en Servicios de Respuesta ante Incidentes Críticos y programará los servicios. Los proveedores autorizados a prestar Servicios de Respuesta ante Incidentes Críticos en nombre de Optum deben tener un conocimiento exhaustivo de cómo los hechos traumáticos afectan a las personas. Dada la naturaleza corporativa de los servicios del Programa de Asistencia al Empleado, este conocimiento debe incluir una comprensión significativa de cómo la exposición a un hecho traumático puede afectar al trabajador y al lugar de trabajo, así como de cuándo la experiencia es un hecho que ocurre en el lugar de trabajo o que está relacionado con el trabajo.

Sesión de intervención en grupo

- La sesión de intervención (sesión psicológica formal de intervención mediante la técnica de *debriefing*) es dirigida por un profesional clínico de salud mental con experiencia en este tipo de sesión en grupo para incidentes críticos
- Normalmente, dura una hora y siempre es voluntaria para los empleados
- Puede ser presencial, virtual o híbrida
- Normaliza las reacciones frecuentes ante los factores de estrés anormales, proporciona psicoeducación en relación con el manejo del estrés y las estrategias para hacer frente a las situaciones difíciles, instaura una sensación de orden y recuperación, y define los próximos pasos
- Hay disponibles tanto **Grupos educativos** que se basan más en la psicoeducación (conversación informal; no se usan presentaciones visuales) como **Grupos Interactivos** que incluyen más conversación
 - Los grupos educativos son más adecuados para quienes no se vieron directamente afectados por el incidente; Son más psicoeducativos y menos conversacionales; Están diseñados para un público más amplio con el fin de proporcionar información sobre cómo hacer frente a la situación y desarrollar la resiliencia
 - Los grupos interactivos son, por lo general, para quienes se vieron afectados más de cerca por un hecho; Se trata de grupos pequeños, normalmente de 12 o menos empleados
 - Los grupos interactivos y educativos no son terapia de grupo, un grupo de apoyo ni una conversación detallada sobre el incidente

Consultas individuales de planificación de la resiliencia

- Son consultas individuales de 15 minutos para desarrollar un plan de resiliencia personalizado
- Asistir a estas consultas es siempre voluntario
- Se pueden realizar después de los servicios en grupo
- Solamente en los Estados Unidos: Pueden ser presenciales, virtuales o híbridas
 - Si usted decide brindar consultas individuales de forma virtual, ofrecemos una herramienta de programación. Se proporcionará un enlace en el que las personas podrán inscribirse en una sesión de planificación de la resiliencia de 15 minutos. El nombre y la dirección de correo electrónico de las personas que se inscriban no se almacenarán y se usarán únicamente para notificar la cita al integrante del equipo de Servicios de Respuesta ante Incidentes Críticos y al empleado. Aunque los campos son obligatorios, el empleado podría ingresar la palabra anónimo como nombre. Una vez reservado un horario, aparecerá como no disponible, pero no indicará quién lo ha reservado

Consultas gerenciales

- Consulta individual de 15 minutos con los gerentes para:
 - Brindarles apoyo emocional
 - Proporcionar psicoeducación a fin de ayudarles a dirigir sus equipos, por ejemplo: Reacciones típicas al hecho; Expectativas razonables de rendimiento; Estrategias para facilitar la recuperación
 - Acceso a una amplia variedad de herramientas y recursos

Plazo para la prestación de los servicios programados

Nuestro plazo estándar para disponer de un integrante del equipo de Servicios de Respuesta ante Incidentes Críticos es de 24 a 48 horas después de que usted haya hablado con un coordinador de dichos servicios.

Se pueden solicitar servicios en el mismo día, y hacemos todo lo posible para cumplir con estas solicitudes. No podemos garantizar el cumplimiento de las solicitudes en el mismo día, ya que puede haber factores que afecten a la posibilidad de que el integrante del equipo de Servicios de Respuesta ante Incidentes Críticos llegue de manera segura o esté *in situ* (como en el caso de las catástrofes naturales y las pandemias).

Antes de su evento

El coordinador le enviará un correo electrónico para confirmar que su servicio de respuesta ha sido programado, así como los detalles del servicio.

El integrante asignado del equipo de Servicios de Respuesta ante Incidentes Críticos llamará a la persona de contacto del sitio para analizar el plan de acción. Es muy importante que ellos se comuniquen antes del evento.

Después de los servicios

Se enviará una encuesta por correo electrónico a la persona de contacto *in situ* para que su organización tenga la oportunidad de compartir su opinión sobre si los Servicios de Respuesta ante Incidentes Críticos satisficieron las necesidades de su organización.

Consejos de planificación

¿Necesita prestar los Servicios de Respuesta ante Incidentes Críticos en múltiples sitios?

- Sugerimos contar con una persona de contacto que colabore con nosotros para coordinar los tipos de servicios y las fechas/horarios/lugares específicos. Para ayudar a la persona de contacto, podemos hacer preguntas y ofrecer sugerencias sobre las mejores prácticas para estructurar estos servicios.
 - La persona de contacto principal debe indicarnos quién es la persona de contacto de cada sitio para que el integrante del equipo de Servicios de Respuesta ante Incidentes Críticos pueda hablar con esa persona antes de ir al sitio o de prestar los servicios de manera virtual.

Analice cuál es la mejor manera de satisfacer las necesidades de su organización: un servicio de respuesta virtual, presencial o híbrido.

- Los servicios de respuesta virtuales permiten tener una mayor flexibilidad para que los empleados puedan participar fuera de su horario de trabajo (si resulta más conveniente) y también les dan la oportunidad de interactuar con empleados de otros lugares. Los eventos virtuales se pueden realizar a través de nuestra plataforma (Zoom) o de la plataforma de su compañía. Se prefiere el uso de nuestra plataforma, ya que los integrantes del Equipo de Respuesta ante Incidentes Críticos están capacitados para usarla.
- Si desea recibir el servicio de respuesta *in situ*: Tenga en cuenta la cantidad de sedes que tiene y la cantidad de empleados en cada uno de ellos; Identifique un espacio confidencial para llevar a cabo la sesión de intervención y cumplir con las recomendaciones aceptadas en cuanto a las precauciones para la COVID-19
- Es mejor no mezclar a la gerencia/el Departamento de Recursos Humanos (RR. HH.) en el mismo grupo que el personal. La diferencia de poder puede repercutir negativamente en la voluntad del personal para abrirse y recibir ayuda. Si es necesario, se pueden planificar grupos separados para el personal afectado y los integrantes afectados de la gerencia/del Departamento de Recursos Humanos.