



Serviços de resposta a incidentes críticos

O local de trabalho de hoje, sempre em evolução, está vivenciando oportunidades e desafios únicos. Os desafios podem ser traumas isolados, como desastres naturais, acidentes no local de trabalho, mortes e alterações no local de trabalho bem como fatores de estresse como a COVID, trauma racial, estresse político e instabilidade política. Ao enfrentar o estresse crônico ou agudo, é comum que as pessoas passem por uma ampla diversidade de reações emocionais e físicas que podem afetar negativamente o local de trabalho. A Optum pode fornecer apoio virtual e no local de trabalho em resposta a uma ampla variedade de eventos planejados ou não, com o objetivo de ajudar as pessoas afetadas por tais incidentes e possibilitar que os funcionários lidem melhor com suas respostas ao estresse e promovam a capacidade de resistência no local de trabalho.

Acesso a serviços de apoio a incidentes críticos

A Optum aproveita um modelo de atenção de multicomponentes, alinhado a padrões internacionalmente reconhecidos e práticas baseadas em evidências. A resposta aos traumas pode ocorrer com uma reação retardada, às vezes dias ou semanas depois do fato. Esta intervenção busca normalizar as experiências dos funcionários e prepará-los para os sintomas que podem ocorrer após um incidente, a fim de minimizar o sofrimento e agilizar a recuperação. Depois de um evento traumático, é oferecido apoio tão logo seja apropriado do ponto de vista clínico a fim de lidar com a situação e evitar nova traumatização.

- A primeira etapa é consultar um de nossos coordenadores do Serviços de resposta a incidentes críticos (Critical Incident Response Services, CIRS). Você pode solicitar um atendimento usando um dos dois modos descritos abaixo:
 - **(Preferencial)** Envie uma solicitação por meio de nosso [portal da web](#) 24 horas por dia/7 dias por semana.
 - Entre em contato 24 horas por dia/7 dias por semana pelo nosso telefone específico do EAP. Indique que você precisa acessar os Serviços de resposta a incidentes críticos. Se um coordenador do CIRS não estiver disponível imediatamente, o representante coletará os detalhes iniciais sobre o incidente e suas informações de contato, que serão encaminhadas a um coordenador treinado do CIRS.
 - Acesse seu número do EAP e os recursos adicionais localizados em:
 - [Livewell](#) (Internacional)
 - Portal [Liveandworkwell](#) (EUA)
- Um coordenador acusará o recebimento da solicitação ligando ou enviando um e-mail ao solicitante:
 - EUA - dentro de 1 hora
 - Internacional - dentro de 2 a 4 horas

Consulta com um coordenador do CIRS

Nossa equipe internacional do CIRS é formada por psicólogos de saúde mental e outros especialistas treinados que usam sua experiência para:

- Compreender as necessidades únicas de sua organização. Isso pode conter os detalhes do incidente e reações emocionais momentâneas que você esteja observando. Essas informações são necessárias para ajudar o coordenador do CIRS a fazer uma avaliação completa da situação e as devidas recomendações.
- Fornecer recomendações relativas aos melhores serviços para sua organização. O coordenador discutirá os tipos de serviços disponíveis e fará recomendações relativas aos serviços que poderão ser benéficos e quando eles deverão ocorrer e quantas horas usar para a eficiência máxima. O coordenador também pode fornecer orientação sobre o anúncio dos serviços e como explicá-los aos afetados.
- O coordenador identificará um psicólogo especializado em Respostas a incidentes críticos e agendará o serviço. Os provedores aprovados para fornecer resposta a incidentes críticos em nome da Optum devem ter um conhecimento abrangente do modo pelo qual os eventos traumáticos afetam as pessoas. Dada a natureza corporativa dos serviços do EAP, esse conhecimento deve conter um entendimento sólido sobre a exposição a um evento e como ela pode afetar o trabalhador e o local de trabalho bem como se a experiência é um evento relacionado ao trabalho ou ao local de trabalho.

Averiguação no grupo

- Liderado por um atendente que é psicólogo de saúde mental com experiência em averiguação de incidentes críticos no grupo
- Normalmente, com duração de uma hora e sempre voluntário para os funcionários
- Pode ser pessoalmente, virtual ou uma combinação de ambos
- Normaliza reações comuns a fatores anormais de estresse, fornece psicoeducação em relação ao controle do estresse e habilidades de enfrentamento, estabelece um sentido de ordem, recuperação e os próximos passos
- Estão disponíveis tanto os **grupos de educação**, que são mais baseados em psicoeducação (discussão informal; não há apresentação visual) e os **grupos interativos**, que envolvem mais discussão
 - Os grupos de educação são mais apropriados para aqueles que não foram diretamente afetados pelo incidente; Mais psicoeducacional e menos conversas; Destinado a públicos maiores para fornecer informações sobre enfrentamento e conquista de capacidade de resistência
 - Os grupos interativos são: Normalmente para aqueles que foram muito afetados por um evento; Grupos pequenos, normalmente de 12 ou menos funcionários
 - Os grupos interativos e de educação não são: Terapia de grupo, um grupo de apoio nem uma discussão aprofundada do incidente

Consultas individuais de planejamento de capacidade de resistência (1:1s)

- Consultas individuais de 15 minutos para desenvolver um plano personalizado de capacidade de resistência
- A participação de 1:1 é sempre voluntária
- Pode ocorrer depois dos serviços de grupos
- Apenas nos EUA: Pode ser pessoalmente, virtual ou uma combinação de ambos
 - Se você decidir por oferecer 1:1s virtualmente, temos uma ferramenta de agendamento. Será fornecido um link onde as pessoas podem se inscrever para uma sessão de 15 minutos de planejamento de capacidade de resistência. Os nomes e endereços de e-mail não serão salvos nem usados para nada, a não ser para notificar o atendente e o funcionário sobre o agendamento. Embora os campos sejam obrigatórios, o funcionário pode deixar o nome como anônimo. Depois que for agendado um horário, ele mostrará como indisponível, mas não mostrará quem agendou.

Atendimento para líderes

- Consulta individual de 15 minutos com um gerente para:
 - Fornecer apoio emocional a gerentes
 - Fornecer psicoeducação para ajudar o gerente a liderar sua equipe, como: Reações típicas ao evento; Expectativas razoáveis pelo desempenho; Estratégias para facilitar a recuperação
 - Acesso uma grande variedade de ferramentas e recursos

Tempo de execução dos serviços agendados

Nosso tempo de execução padrão para ter um atendente do CIRS disponível é de 24 a 48 horas depois de falar com um coordenador do CIRS.

Podem ser solicitados serviços para atendimento no mesmo dia e fazemos todo o possível para acomodar essas solicitações. Não podemos garantir o atendimento de solicitações para o mesmo dia, porque podem surgir fatores que afetam a capacidade de um atendente de chegar ou de comparecer ao local com segurança (por exemplo, no caso de desastres naturais e pandemia).

Antes de seu evento

O coordenador enviará a você um e-mail com a confirmação de que sua resposta foi agendada e também os detalhes desta.

O atendente do CIRS designado ligará para o contato de seu local para discutir o plano de ação. É muito importante que o contato do local e o atendente entrem em contato antes do evento.

Após os serviços

Será enviada uma pesquisa por e-mail ao contato do local para dar à sua organização a oportunidade de compartilhar feedback em relação à qualidade dos serviços do CIRS e se atenderam às necessidades de sua organização.

Dica de planejamento

Vários locais para seu CIRS?

- Sugerimos um ponto de contato para trabalhar conosco a fim de coordenar as datas/horários/locais e tipos de serviços. Podemos auxiliar o contato fazendo perguntas e oferecendo sugestões de práticas recomendadas quanto à estruturação desses serviços.
 - O contato centralizado deve nos fornecer contatos das pessoas do local de modo que o atendente possa falar com essa pessoa antes de ir ao local ou executar os serviços virtualmente.

Leve em consideração se respostas virtuais, pessoalmente ou uma combinação de ambas atenderiam melhor às necessidades de sua organização.

- As respostas virtuais dão mais flexibilidade e assim os funcionários podem se reunir fora do horário de trabalho (se for mais conveniente) e também possibilitam que eles tenham a oportunidade de interagir com funcionários de outros locais. Os eventos virtuais podem ocorrer através de nossa plataforma (Zoom) ou da plataforma da empresa. Preferimos usar nossa plataforma já que os atendentes são treinados no uso desta.
- Se você preferir resposta no local: Leve em consideração o número de locais e o número de pessoas da equipe em cada local; Identifique um espaço confidencial para realizar a averiguação e seguir as recomendações aceitas em relação às precauções contra COVID.
- É melhor não misturar gerência/RH no mesmo grupo da equipe. A diferença de poder de mando pode afetar negativamente a disposição da equipe para se abrir e receber ajuda. Podem ser planejados grupos separados para a equipe afetada e a gerência/RH afetados, se necessário.