



Servicios de Respuesta ante Incidentes Graves

En la actualidad, el lugar de trabajo en constante cambio experimenta oportunidades y desafíos únicos. Los desafíos pueden incluir traumas aislados como desastres naturales, accidentes laborales, muertes y cambios en el lugar de trabajo, así como factores de estrés crónicos como la COVID-19, el trauma racial, el estrés político y los disturbios civiles. Al enfrentarse a un estrés grave o crónico, es habitual que las personas experimenten una amplia variedad de reacciones emocionales y físicas que pueden afectar de forma negativa al lugar de trabajo. Optum puede proporcionar apoyo *in situ* y virtual en respuesta a una amplia variedad de eventos planificados o no planificados, con el fin de ayudar a las personas afectadas por dichos incidentes y permitir a los empleados afrontar mejor sus respuestas ante el estrés y promover la resiliencia en el lugar de trabajo.

Acceso a los Servicios de Apoyo ante Incidentes Graves

Optum utiliza un modelo de atención de varios componentes que se adapta a las normas reconocidas a nivel internacional y a las prácticas basadas en la evidencia. La respuesta al trauma puede producirse como una reacción tardía, a veces días o semanas después del hecho. Esta intervención tiene como objetivo normalizar las experiencias de los empleados y prepararlos para los síntomas que pueden aparecer después de un incidente, para minimizar la angustia y acelerar la recuperación. Después de un acontecimiento traumático se ofrece apoyo tan pronto como sea clínicamente apropiado, para abordar la situación y evitar la retraumatización.

- El primer paso es consultar con uno de nuestros coordinadores de Servicios de Respuesta ante Incidentes Graves (*Critical Incident Response Services, CIRS*). Puede solicitar una consulta de una de las dos siguientes maneras:
 - **(Preferida)** Envíe una solicitud a través de nuestro [portal web](#) las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
 - Llame las 24 horas del día, los 7 días de la semana a su número de teléfono del Programa de Asistencia para Empleados (*Employee Assistance Program, EAP*). Indique que necesita acceder a los Servicios de Respuesta ante Incidentes Graves. Si un coordinador de CIRS no está disponible de inmediato, el representante recopilará los detalles iniciales sobre el incidente y su información de contacto, que se transmitirá a un coordinador de CIRS capacitado.
 - Para acceder a su número del EAP y a los recursos adicionales, consulte:
 - [Livewell](#) (Internacional)
 - Portal [Liveandworkwell](#) (EE. UU.)
- Un coordinador acusará recibo de la solicitud llamando o enviando un correo electrónico al solicitante:
 - EE. UU.: En el plazo de 1 hora
 - Internacional: En un plazo de 2 a 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 lo siguiente:

- Entender las necesidades únicas de su organización. Esto puede incluir los detalles del incidente y las reacciones emocionales actuales que está observando. Dicha información es necesaria para ayudar al coordinador de CIRS a evaluar por completo la situación y hacer las recomendaciones apropiadas.
- Proporcionar recomendaciones sobre los mejores servicios para su organización. El coordinador explicará los tipos de servicios disponibles y hará recomendaciones sobre qué servicios pueden ser beneficiosos y cuándo deben prestarse y cuántas horas deben utilizarse 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 médico especializado en Respuesta ante Incidentes Graves y programará el servicio. Los proveedores aprobados para proporcionar Respuesta ante Incidentes Graves en nombre de Optum deben tener un conocimiento exhaustivo de cómo los eventos traumáticos afectan a las personas. Debido a la naturaleza corporativa de los servicios del EAP, este conocimiento debe incluir una comprensión sustancial de cómo la exposición a un evento traumático puede afectar al trabajador y al lugar de trabajo, así como cuando la experiencia es un evento en el lugar de trabajo o está relacionado con el trabajo.

Intervención Inmediata de Grupo

- La dirige un médico de salud mental con experiencia en intervención inmediata de grupo ante incidentes graves.
- Suele durar una hora y siempre es voluntaria para los empleados.
- Puede ser en persona, virtual o una combinación.
- Normaliza las reacciones comunes a los factores de estrés anormales, proporciona educación psicológica sobre el control del estrés y las habilidades de afrontamiento, establece un sentido de orden, recuperación y próximos pasos.
- Existen **grupos educativos** que se basan más en la educación psicológica (debate informal; no se utilizan presentaciones visuales) y **grupos interactivos** que requieren más debate.
 - Los grupos educativos son más apropiados para aquellos que no se vieron directamente afectados por el incidente. Contemplan mayor educación psicológica y menor conversación. Están diseñados para un público más amplio para proporcionar información sobre cómo hacer frente a los problemas y mejorar la resiliencia.
 - Los grupos interactivos son: Por lo general, para aquellos que se vieron más afectados por un evento. Son grupos pequeños, normalmente de 12 empleados o menos.
 - Los grupos interactivos y educativos no son: Una terapia de grupo, un grupo de apoyo o un debate a profundidad sobre el incidente.

Consultas Individuales de Planificación de la Resiliencia (individual)

- Consultas individuales de 15 minutos para desarrollar un plan de resiliencia personalizado.
- La asistencia individual es siempre voluntaria.
- Puede tener lugar después de los servicios en grupo.
- Solamente para EE. UU.: Puede ser en persona, virtual o una combinación.

- Si decide ofrecer sesiones individuales de forma virtual, disponemos de una herramienta para programación de citas. Se proporcionará un enlace en el que las personas pueden registrarse para una sesión de planificación de la resiliencia de 15 minutos. Su nombre y su dirección de correo electrónico no se almacenarán ni se utilizarán para ningún otro fin que no sea el de notificar la cita al empleado y a la persona que responde la solicitud. Aunque los campos son obligatorios, el empleado tiene la posibilidad de ingresar un nombre anónimo. Una vez que se reserve una hora, aparecerá como no disponible, pero no se indicará quién la reservó.

Consultas sobre la gerencia

- Consulta individual de 15 minutos con un gerente para:
 - Proporcionar apoyo emocional a los gerentes.
 - Brindar educación psicológica para ayudar al gerente a liderar su equipo, como lo siguiente: Reacciones típicas al evento; expectativas razonables de desempeño; estrategias para facilitar la recuperación.
 - Tener acceso a una amplia variedad de herramientas y recursos.

Tiempo de respuesta de los servicios programados

Nuestro tiempo de respuesta habitual para disponer de un equipo de respuesta de CIRS 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 hacemos todo lo posible para responder a estas solicitudes. No podemos garantizar que las solicitudes recibidas se atiendan el mismo día, ya que puede haber factores que afecten la capacidad de un equipo de respuesta para llegar de forma segura o estar *in situ* (como en el caso de desastres naturales y pandemias).

Previo a un evento

El coordinador le enviará un correo electrónico con la confirmación de que ya está programada su respuesta, así como sus detalles.

El equipo de respuesta de CIRS asignado llamará a su contacto *in situ* para hablar del plan de acción. Es muy importante que el contacto *in situ* y el equipo de respuesta se comuniquen antes del evento.

Después de los servicios

Se enviará una encuesta por correo electrónico al contacto *in situ* para darle a su organización la oportunidad de compartir sus comentarios sobre la forma en que los servicios de CIRS abordaron las necesidades de su organización.

Consejos para la planificación

¿Existen varios lugares para recibir los CIRs?

- Sugerimos que un punto de contacto trabaje con nosotros para coordinar las fechas, las horas, los lugares específicos y los tipos de servicios. Podemos ayudar al contacto haciéndole preguntas y ofreciéndole sugerencias sobre las mejores prácticas para estructurar estos servicios.
 - El contacto centralizado debe proporcionarnos los contactos individuales *in situ* para que el equipo de respuesta pueda hablar con esa persona antes de presentarse *in situ* o de llevar a cabo los servicios de forma virtual.

Considere si una respuesta virtual, en persona o una combinación de ambas sería la que mejor satisface las necesidades de su organización.

- Las respuestas virtuales permiten una mayor flexibilidad para que los empleados puedan participar fuera de las horas de trabajo (si les resulta más cómodo) y también les brindan la oportunidad de interactuar con empleados de otros lugares. □ Los eventos virtuales pueden tener lugar a través de nuestra plataforma (*Zzoom*) o de la plataforma de su empresa. Se prefiere el uso de nuestra plataforma, ya que los equipos de respuesta están capacitados para su uso.
- Si desea una respuesta *in situ*: Considere cuántos lugares tiene y la cantidad de personal en cada lugar. Encuentre un espacio confidencial para llevar a cabo la intervención inmediata y para cumplir con las recomendaciones aceptadas en relación con las precauciones de la COVID-19.
- Es mejor no mezclar a la gerencia y a RR. HH. en el mismo grupo que al personal. La diferencia de jerarquías puede afectar de forma negativa a la predisposición del personal a abrirse y recibir ayuda. Si es necesario, se pueden planificar grupos separados para el personal afectado y la gerencia o RR. HH. afectados.

Para obtener más información y consultar sus beneficios específicos, comuníquese con su equipo de cuentas.

Este programa no debe usarse para necesidades de emergencia ni de atención de urgencia. Ante una emergencia, llame al 911 si está en los Estados Unidos, al número de servicios de emergencia locales si está fuera de los Estados Unidos, o visite el centro ambulatorio o de emergencia más cercano. Este programa no sustituye la atención brindada por un médico o profesional. Debido a la posibilidad de un conflicto de intereses, no se brindará asesoramiento jurídico sobre asuntos que puedan implicar acciones legales contra Optum o sus filiales, o cualquier entidad a través de la cual la persona que llama está recibiendo estos servicios de forma directa o indirecta (por ejemplo, el empleador o el plan de salud). El programa y todos sus componentes, en particular los servicios a los miembros de la familia menores de 16 años de edad, pueden no estar disponibles en todos los centros y están sujetos a cambio sin aviso previo. La experiencia o los niveles educativos de los recursos del Programa de Asistencia al Empleado pueden variar en función de los requisitos del contrato o los requisitos reglamentarios del país. Se pueden aplicar exclusiones y limitaciones de cobertura.