

PROCEDIMIENTO ZONA DE ESCUCHA



1. OBJETIVO

Contribuir mediante la implementación de una Zona de Escucha o Escuchadero laboral con orientación preventiva el bienestar mental de los colaboradores y empleados del E.S.E. Hospital Mental de Antioquia independiente de su tipo de contratación; generando estrategias preventivas frente a las afectaciones directas sobre la salud mental latentes en el ambiente laboral. Se brindará acompañamiento psicológico, con el fin de prestar escucha activa y asistencias en sus diferentes esferas de vida y entornos hospitalarios, por medio del asesoramiento psicológico.

Objetivos específicos:

- Proporcionar un espacio de acompañamiento psicológico y escucha activa, en el cual con los colaboradores del Hospital Mental de Antioquia – HOMO, se puedan abordar temas que afecten las áreas del desarrollo del ser.
- Determinar signos de alarma en salud mental y emocional de los empleados del hospital
- Realizar acciones estratégicas en salud mental que estén dirigidos a la prevención, promoción y mantenimiento de la salud mental de los empleados.

2. ALCANCE

La Zona de escucha se encuentra dirigida a los colaboradores que presta sus servicios en el Hospital Menta de Antioquia - HOMO independiente del tipo de vinculación laboral.

3. ENFOQUE DIFERENCIAL

Intervenciones a:

- Personal que presente afectaciones en sus esferas de vida y requiera un acompañamiento psicológico de manera voluntaria.
- Funcionarios que se encuentre atravesando un proceso de duelo por pérdidas relacionales, afectivas, materiales o evolutivas mediante el plan emocional de manejo del duelo, implementando estrategias comunicativas y visuales estableciendo un primer contacto y posteriormente si el funcionario voluntariamente requiere orientación psicológica de manera voluntaria.

PROCEDIMIENTO ZONA DE ESCUCHA



- Todos los empleados tendrán acceso a las acciones y servicios de orientación psicológicas de la Zona de Escucha que se desarrollarán en las instalaciones del HOMO.
- Acompañamientos psicológicos, según requerimiento de SST a los empleados que presenten dichas situaciones:
- Personal que puntúa riesgo alto y muy alto en la batería de riesgo psicosocial según la Resolución 2346 de 2007 y Resolución 2764 de 2022.
- Personal que presenta incapacidades mayores a 15 días en el último año conforme se establece en la Resolución 3050 de 2022.
- Personal reincidente en accidentalidad laboral según 3050 de 2022

4. TALENTO HUMANO

Un Profesional en Psicología

5. MATERIALES, INSUMOS Y EQUIPOS

Medicamentos	▪ N/A
Dispositivos médicos	▪ N/A
Equipo Biomédico	▪ N/A
Insumos	▪ Pañuelos desechables, humidificadores (esencias)

6. DEFINICIONES

Zona de Escucha (ZOE): la ZOE hace parte de los dispositivos comunitarios, se caracteriza por ser un espacio en los lugares de trabajo formal e informal, donde se ofrecen servicios de orientación, escucha activa, acompañamiento y canalización hacia los servicios sociales y de salud. Así mismo, se generan procesos de formación y capacitación a los trabajadores en temas relacionados con la promoción de estilos de vida saludables, prevención, mitigación y control de situaciones de salud socialmente relevantes que permitan transformar las representaciones sociales y mejorar la calidad de vida (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020, p. 35. Resolución 518 de 2015).

Acompañamiento psicológico: Es una estrategia para brindar apoyo y orientación a la población objetivo de manera individual en la promoción de la salud mental, así como prevenir, promover y mantener la salud emocional y mental de los empleados.

El acompañamiento individual se centrará en generar escenarios de seguridad afectiva, de confianza y apoyo mutuo para expresar necesidades, intereses, opciones de acompañamiento, apoyo y solución al sufrimiento o a las afectaciones en salud mentales una asesoría de apoyo psicológico que se brinda a personas que presenten alguna dificultad en sus esferas de vida

Prueba de riesgo psicosocial: su objetivo es medir los factores psicosociales y niveles de estrés que presentan los empleados, cuando el resultado de esta prueba es alto o muy alto, significa que dicho personal se encuentra en riesgo inminente, por lo cual es importante generar estrategias lideradas por talento humano para disminuir los riesgos potenciales y aportar a la salud integral de los empleados del Hospital Mental de Antioquia María Upegui-HOMO.

Zona de Orientación Laboral (ZOL)

Las ZOL son un tipo de dispositivo comunitario que promueven la movilización social en empleados, empleadores, directivos y sus dependencias, generando procesos de fortalecimiento de redes para transformar las situaciones de riesgo que se presentan en empresas o instituciones, reconociendo el contexto espacial, los actores, los discursos, sus relaciones, necesidades y potencialidades, siendo escenarios propicios para el desarrollo de las capacidades individuales y colectivas para la inclusión social en el entorno laboral

Dispositivos comunitarios

Los dispositivos comunitarios son estrategias sociales en salud, que están orientadas a generar espacios relacionales con las comunidades y que constituyen oportunidades de acogida y encuentro, desarrollan procesos de: escucha activa, reconocimiento, aceptación, mediación, orientación, acompañamiento, formación/capacitación, identificación temprana, gestión del riesgo, referenciación a otros servicios sectoriales e intersectoriales y canalización o derivación de las personas en vulnerabilidad social, propiciando vinculación y/o creación de redes de apoyo, transformación de condiciones y generación de opciones saludables e inclusión social.

Duelo - manejo del duelo: El duelo se asocia a una serie de procesos psicológicos y psicosociales consiguientes a la pérdida de una persona, con quien existía un vínculo afectivo. Es la reacción emocional y conductual que se presenta en forma de sufrimiento y aflicción cuando un vínculo afectivo llega a

PROCEDIMIENTO ZONA DE ESCUCHA



su fin. Es una respuesta adaptativa normal que producirse en el contexto de la muerte de un ser querido.

En el tema del duelo, los objetivos principales desde atención primaria son básicamente dos:

- 1.- Diferenciar el duelo normal del patológico.
- 2.- Ayudar en el proceso de duelo, remitiendo a salud mental cuando sea necesario.

7. CONTENIDO

¿A quién se busca impactar en la zona de escucha?

A todo el personal del Hospital Menta Antioquia María Upegui – HOMO, independientemente de su tipo de contratación, es decir a este espacio pueden acceder los funcionarios públicos, contratista y tercerización de servicios.

Cabe resaltar que este espacio es solo para el personal HOMO, ninguna persona externa al hospital puede acceder a este servicio.

¿Qué se pretende lograr con la zona de escucha?

Se hace necesario en el E.S.E Hospital Mental de Antioquia María Upegui al ser una organización que “presta servicios especializados en salud mental con altos estándares de calidad y eficiencia, a través de un talento humano competente, comprometido a nivel social, humano y científico”, por lo anterior es indispensable desarrollar estrategias para brindar un acompañamiento integral en salud mental a sus empleados, ya que el impacto que pueden generar las alteraciones en salud mental, riesgo psicosocial y afectaciones en el entorno laboral, es proporcional al grado de desenvolvimiento y desarrollo que puede tener los colaboradores en este espacio.

En vista de la necesidad de consolidar acciones preventivas y direccionar estrategias que fortalezcan la salud mental dirigidas al sector laboral, se pretende mediante la Zona de Escucha la generación de una estrategia que coadyuve en el proceso de mejorar la salud mental de la población laboral del E.S.E Hospital Mental de Antioquia.

En la Zona de Escucha se realiza asesoramiento psicológico al personal del Hospital Mental de Antioquia María Upegui- HOMO, ya sea por solicitud propia, remisión de jefes inmediatos por la identificación de problemáticas que afecten al personal y/o al entorno laboral o por requerimiento del área de SST, según la identificación de riesgo psicosocial alto o muy alto.

Código: no diligenciar

Versión: no diligenciar

Fecha: no diligenciar

PROCEDIMIENTO ZONA DE ESCUCHA



¿Cuándo se puede acceder a dicho espacio?

- Las atenciones en la zona de escucha se realizan los días martes y jueves de 7 am – 12 m y de 1pm a 5 pm, en donde la última cita será asignada a la 4 pm.
- La asignación de citas se realizará por medio del correo institucional zonadeescucha@homo.gov.co por medio de mensajes de texto al celular 3013008190 y/o de forma presencial en la Zona de Escucha.
- La duración de las sesiones puede variar según la necesidad del empleado entre 30 minutos hasta 1 hora, cabe resaltar que, para poder asistir a dicha citación, el jefe inmediato debe tener conocimiento de dicha cita y su horario, para que esté pueda garantizar una adecuada prestación del servicio en el interior de esa área hospitalaria.
- Por mes cada empleado tendrá un máximo de 4 sesiones para asistir a la zona de escucha.
- Los empleados podrán solicitar cita independiente que en meses anteriores ya hayan sido atendidos.
- Se realizará la respectiva remisión psicológica, al empleado que requiera iniciar un proceso terapéutico, debido a que en el entorno organizacional no se puede realizar una intervención psicológica clínica, es decir dentro de la zona de escucha solamente se realizan acompañamiento psicológico en donde se busca solucionar un tema puntual, ya sea toma de decisiones, relación interpersonal, estrés laboral entre otros. Se acompañará y orientará al funcionario desde la Zona de escucha en caso de identificarse necesidad de remisión psicológica o derivación a servicios de salud, este no se priorizará desde lo directivo o imperativo por parte del asesor, si no que se acompañará al funcionario para que de manera voluntaria pueda acceder al servicio de salud que desee o en caso de que requiera iniciar un proceso terapéutico. Se fortalecerá responsabilización y toma de decisión, así mismo se explica que en el entorno organizacional no se puede realizar una intervención psicológica clínica.

¿Dónde se encuentra ubicada la zona de escucha?

La zona de escucha se encuentra ubicada en el edificio nuevo, en el segundo piso, en el lado izquierdo del ingreso de la zona de café y almuerzo y entre el centro de investigación y el laboratorio.

Código: no diligenciar

Versión: no diligenciar

Fecha: no diligenciar

PROCEDIMIENTO ZONA DE ESCUCHA



¿Por qué es importante la zona de escucha en la ESE HOMO?

Este espacio permite que los empleados disminuyan sus cargas laborales y/o personales, favoreciendo así el bienestar, la productividad y la salud a nivel físico, emocional y mental de estos.

¿Cuánto cuenta asistir a la zona de escucha?

Los asesoramientos psicológicos en el Hospital Mental de Antioquia María Upegui – HOMO no tiene ningún costo, este espacio se implementa para velar por el bienestar de los funcionarios y así contribuir en la generación de un espacio relacional que promueva la salud mental.

Nº	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	Asignación de citas	Correo institucional – Mensaje de texto	Psicólogo de planta y/o contratista
2	Acompañamiento psicológico al personal que presente dificultades en sus áreas de vida	Registro de asistencia	Psicólogo de planta y/o contratista
3	Acompañamiento psicológico según requerimiento de SST	Registro de asistencia	Psicólogo de planta y/o contratista
4	Implementación del plan de gestión emocional – manejo del duelo a funcionarios.	Mensaje por correo institucional - mensaje de texto – registro de asistencia en caso de asistencia voluntaria.	Psicólogo de planta y/o contratista

8. ANEXOS

N/A

9. DIFUSIÓN

Desde el área de comunicación:

- Realizar publicaciones cada 15 días haciendo uso de estrategias de comunicación y difusión que permitan brindar información, sensibilización y promoción del espacio propuesto como Zona de escucha a la población objetivo. Se incentivará la participación de los empleados en la zona de

Código: no diligenciar

Versión: no diligenciar

Fecha: no diligenciar

PROCEDIMIENTO ZONA DE ESCUCHA



escucha por medio del grupo de WhatsApp de comunicación y correo institucional.

- Cada mes realizar una invitación para participar en la zona de escucha por medio de los fondos de pantalla institucionales.
- Por medio del correo electrónico, el área de comunicaciones enviará invitaciones mensualmente a los empleados para participar en las actividades planteadas por la zona de escucha.

10. CONTROL DE CAMBIOS

ELABORÓ	Cristian Estiven Agudelo Bedoya
ACTUALIZÓ	N/A
APROBÓ	Elkin Dorley Zuluaga Zuluaga
VERSIÓN	01
MOTIVO DE ACTUALIZACIÓN	N/A
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	11/12/2024

Referencia

García, J. (2012) Manejo del duelo en atención primaria. Hospital Universitario Miguel Servet. Zaragoza. Pp 1-18.

Meza, G. García, S. Torres, A. Castillo, L. Sauri, S. Martínez, B. (2008) El proceso del duelo. Un mecanismo humano para el manejo de las pérdidas emocionales. Revista de especialidades médico – quirúrgicas, 13(1).

Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). ABECÉ Dispositivos Comunitarios.

Ministerio del Trabajo, & Pontificia Universidad Javeriana. (2016). Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral.

Código: no diligenciar

Versión: no diligenciar

Fecha: no diligenciar