



DIRECCIÓN DE SALUD
MUNICIPAL OSORNO

DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL

**PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA
A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE
PANDEMIA COVID-19**

Versión

V.1.0

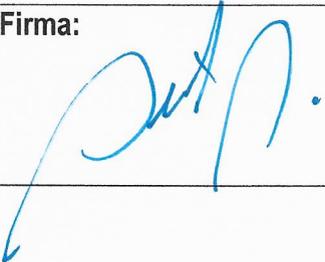
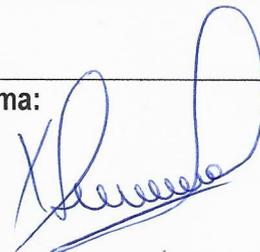
Fecha

06/04/2020

Página 1 de 27

**PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA
A USUARIOS CALL CENTER
EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19**

**DIRECCION DE SALUD
I. MUNICIPALIDAD DE OSORNO**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Encargada de RRHH Bernardita Arteaga C. Psicóloga Laboral Michele Serón G.	Ximena Sunnah Ríos Jefa Gestión Asistencial	Jaime Arancibia Torres Director Salud Municipal
Firma: 	Firma: 	Firma: 

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL	
	PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19	
	Versión	V.1.0
	Fecha	06/04/2020
		Página 2 de 27

INDICE

1.- INTRODUCCION.....	PAG.3
2.- OBJETIVO GENERAL	PAG.3
3.- OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	PAG.3
4.- ALCANCES.....	PAG.3
5.- RESPONSABLES.....	PAG.4
6.- RESPONSABILIDADES.....	PAG.4
7.- ACTIVIDADES DE PSICÓLOGOS CALL CENTER.....	PAG.5
8.- CRITERIOS DE DERIVACION A PSICÓLOGO CESFAM.....	PAG.5
9.- FLUJOGRAMA DE ATENCION.....	PAG.6
10.- ANEXOS.....	PAG.7
ANEXO 1: Guía de derivación para orientación psicológica telefónica.....	PAG.8
ANEXO 2: Instituciones relacionadas de la red comunal.....	PAG.9
ANEXO 3: Registro de orientación psicológica telefónica.....	PAG.10
ANEXO 4: Consideraciones de Salud Mental y Apoyo Psicosocial durante Covid-19”, versión 1.0 – Ministerio de Salud	PAG.11
ANEXO 5: Guía para el cuidado de la Salud Mental.....	PAG.22
11.- CONSIDERACIONES.....	PAG.27
12.-SEGURIDAD DE LA INFORMACION.....	PAG.27
13.- CONTROL DE CAMBIOS.....	PAG.27

 DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO	DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL					
	PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19	<table border="1"> <tr> <td>Versión</td> <td>V.1.0</td> </tr> <tr> <td>Fecha</td> <td>06/04/2020</td> </tr> </table>	Versión	V.1.0	Fecha	06/04/2020
		Versión	V.1.0			
Fecha	06/04/2020					
Página 3 de 27						

1.- INTRODUCCION

En el contexto de la emergencia sanitaria del Covid 19, la población se encuentra sometida a estresores asociados a la pandemia. Por lo anterior, el presente documento expone un Protocolo de Orientación Psicológica, vía Call Center, destinado a la población de la comuna de Osorno, en el contexto de emergencia sanitaria por Covid-19, prestación que brindarán profesionales psicólogos de la Dirección de Salud Municipal de Osorno. Este equipo cumplirá sus funciones en dependencias del CALL CENTER, ubicado en dependencias del CRD.

2.- OBJETIVO GENERAL

Brindar orientación, contención y apoyo a la población comunal en el área de la salud mental, en el contexto de la emergencia sanitaria Covid-19, con el objeto de fortalecer su bienestar frente a la situación de incertidumbre a la que se ve expuesta con ocasión de la pandemia.

3.- OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 3.1. Brindar orientación psicológica a la población, utilizando la herramienta telefónica Call Center, para contener las necesidades emocionales inmediatas.
- 3.2. Derivar necesidades de la población inscrita a sus Cesfam, según criterios establecidos.

4. ALCANCE

- Director y Coordinador CRD
- Coordinador Call Center
- Telefonistas y Profesionales Psicólogos Call Center
- Directores y equipos de Salud de los Centros
- Dirección de Salud Municipal

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL					
	PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19	<table border="1"> <tr> <td>Versión</td> <td>V.1.0</td> </tr> <tr> <td>Fecha</td> <td>06/04/2020</td> </tr> </table>	Versión	V.1.0	Fecha	06/04/2020
		Versión	V.1.0			
Fecha	06/04/2020					
Página 4 de 27						

5.- RESPONSABLES

- Telefonistas Call Center
- Profesionales Psicólogos Call Center
- Directores Cesfam
- Coordinador Call Center

6.- RESPONSABILIDADES:

6.1 Telefonistas Call Center: Traspasar llamadas a Psicólogo que realiza orientación psicológica vía telefónica, según los criterios expuestos en “**Guía de Derivación para orientación psicológica telefónica**” que se anexa y forma parte del siguiente protocolo (**Anexo 1**)

6.2 Psicólogos Call Center:

- Realizar orientación psicológica vía telefónica, y atender los requerimientos emocionales de los usuarios de acuerdo a criterios de documento “**Consideraciones de Salud Mental y Apoyo Psicosocial durante Covid-19**”, versión 1.0- Ministerio de Salud (**Anexo 4**)
- Derivar a Cesfam de acuerdo a criterios profesional.
- En caso que usuario informe situación de violencia intrafamiliar, vulneración de derechos u otras que requieran denuncia inmediata, deberá proceder a traspasar llamado a fono de Carabineros, creado al efecto. En caso el usuario/ria no acceda a realizar la denuncia (o corte comunicación), el profesional deberá actuar de acuerdo a la normativa legal vigente, denunciando a la institución correspondiente e informando del hecho a Coordinadora Call Center-
- Brindar información y contacto a usuarios que requieran resolución a sus problemáticas en otras instituciones como: SERNAMEG, SENAME, FISCALIA, TRIBUNAL DE FAMILIA, COSAM , entre otros (**anexo 2**)
- Realizar contacto telefónico a usuarios Adultos Mayores inscritos en los distintos Centros de Salud, priorizando a aquellos adultos mayores que viven solos y/o no cuentan con red de apoyo, con el propósito de realizar acompañamiento, orientación y contención emocional

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL	
	PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19	Versión V.1.0 Fecha 06/04/2020
		Página 5 de 27

6.3 Psicólogos Cesfam: Brindar atención derivada de Psicólogo Call Center.

6.4 Coordinadora Call Center: Supervisar la correcta aplicación del presente protocolo.

6.5 Director CRD y Direcciones Cesfam: Velar por el efectivo cumplimiento del presente protocolo.

7.- ACTIVIDADES DE PSICÓLOGOS CALL CENTER

Los Psicólogos que entregarán orientación psicológica vía telefónica, deben responder a los requerimientos de los usuarios, y para esto:

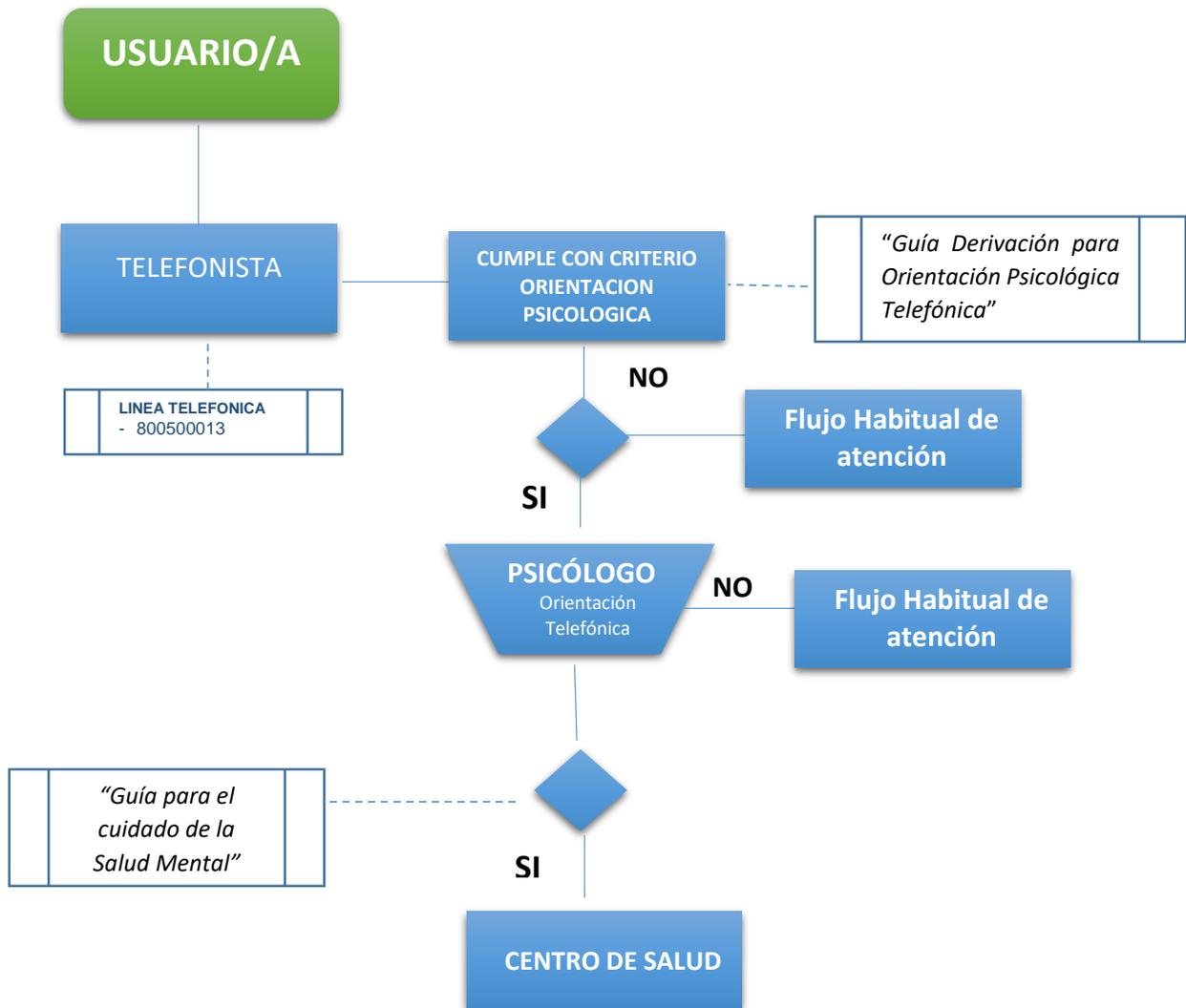
- Completar “Formato de Registro de Orientación Psicológica Telefónica” manteniendo registro actualizado de todos los datos de los usuarios consultantes (nombre completo- Rut- fono contacto- correo electrónico – domicilio y cualquier otro dato que se considere relevante de tener conocimiento (x ej: patología de salud mental o física, asistencia a Psicólogo o Psiquiatra, redes de apoyo, etc) además, de la fecha de orientación psicológica, y si el usuario requirió derivación, con que profesional y Cesfam. **(Anexo 3)**
- Informar y socializar con Telefonistas de Call Center **“Guía de Derivación para orientación psicológica telefónica”** para unificar criterios de derivación entre las partes **(anexo 1)**
- Entregar semanalmente Planilla de Registro de Orientación Psicológica Telefónica con prestaciones brindadas a Coordinadora Call Center.
- En relación a consultas relacionadas a afectación emocional por COVID 19, deberá atenerse a lo establecido a documento MINSAL **“Consideraciones de Salud Mental y Apoyo Psicosocial durante COVID 19”** que se anexa al presente protocolo. **(Anexo 4)**

8.- CRITERIOS DE DERIVACION A PSICÓLOGO CESFAM

En caso el profesional psicólogo del Call Center, de acuerdo a su criterio profesional, estima que el usuario requiere de una atención presencial directa y/o seguimiento, debe contactar a Psicólogo de CESFAM que atiende al paciente, de lo contrario, debe gestionar atención propicia con cualquier Psicólogo que se encuentre cumpliendo labor de turno en algún CESFAM de la red.

Se sugiere derivar frente a casos establecidos en **“Guía para el cuidado de la Salud Mental” (Anexo 5)**

9.- FLUJOGRAMA DE ATENCION





DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL

**PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA
A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE
PANDEMIA COVID-19**

Versión V.1.0

Fecha 06/04/2020

Página 7 de 27

10. ANEXOS

 DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO	DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL					
	PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19	<table border="1"> <tr> <td>Versión</td> <td>V.1.0</td> </tr> <tr> <td>Fecha</td> <td>06/04/2020</td> </tr> </table>	Versión	V.1.0	Fecha	06/04/2020
		Versión	V.1.0			
Fecha	06/04/2020					
Página 8 de 27						

ANEXO 1

“GUÍA DE DERIVACIÓN PARA ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA”

- **Criterios Específicos de Derivación**

A continuación, se detallarán los criterios específicos que deberán utilizar Telefonistas Call Center para generar la Derivación:

1. Usuario manifiesta en su relato alguna situación que pudiera poner en peligro su integridad física o la de otros.
2. Usuario manifiesta síntomas emocionales (llanto, descontrol, relato incoherente, agresividad, temor, ansiedad, entre otros) en su relato.
3. Usuario manifiesta solicitud explícita de atención con Psicólogo (orientación, continuidad, inicio de tratamiento, entre otros)

 DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO	DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL		
	PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19	Versión	V.1.0
		Fecha	06/04/2020
Página 9 de 27			

ANEXO 2 :

INSTITUCIÓN RELACIONADAS DE LA RED COMUNAL

Psicólogo que recibe llamado deberá brindar el contacto requerido, de acuerdo a lo siguiente;

INSTITUCIÓN	CONTACTO	HORARIO DE ATENCIÓN
SERNAMEG	64-2213056	No informa
OPD	64- 2233106	No informa
TRIBUNAL DE FAMILIA	64-2311511	No informa
FISCALÍA	Link virtual habilitado	No informa
COSAM	64-2335598	-Horario de atención de 8:15 a 13:00 hrs -Entrega de Fármacos de lunes a viernes de 8:15 a 12:30 hrs - Tratamientos inyectables (Risperdal, Modecate, Haloperidol y Cisordinol) de 8:15 a 11:00 hrs - Toma de Exámenes (Solo Clozapina y niveles plasmáticos agendados previamente) martes y miércoles de 8:15 a 9:00 hrs.

CENTRO DE TRABAJO	CONTACTO CESFAM	CORREO ELECTRONICO
CESFAM Pampa Alegre	64 – 2 - 475304	direccion.palegre@salud.imo.cl
CESFAM M. Lopetegui y CECOSF Manuel Rodríguez	64 – 2 - 475004	direccion.mlopetegui@salud.imo.cl
CESFAM P. Jauregui	64 – 2 - 475102	direccion.pjauregui@salud.imo.cl
CESFAM Rahue Alto, CECOSF Murrinumo	64 – 2 - 475203	direccion.rahuealto@salud.imo.cl
CESFAM Ovejería	64 – 2 - 241602	direccion.ovejeria@salud.imo.cl
CESFAM Q. Centenario	64 – 2 - 475517	direccion.quintocentenario@salud.imo.cl

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL	
	PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19	Versión V.1.0 Fecha 06/04/2020
		Página 11 de 27

ANEXO 4:



Ministerio de Salud
Mesa Técnica de Protección de la Salud Mental en la Gestión del Riesgo de Desastres

Consideraciones de Salud Mental y Apoyo Psicosocial durante COVID-19

Versión 1.0¹

El siguiente documento ha sido preparado por la Mesa Técnica de Protección de la Salud Mental en la Gestión del riesgo de desastres MINSAL, con el objetivo de entregar primeras recomendaciones a referentes de salud mental de SEREMI y Servicios de Salud, para organizar las acciones de protección de la salud mental y apoyo psicosocial durante pandemia por COVID-19.

El documento se organiza en tres apartados:

- COVID-19 y sus consecuencias psicosociales, el cual entrega un marco general sobre los efectos y reacciones psicosociales a nivel de los individuos y las comunidades.
- Líneas de acción para protección de la salud mental y apoyo psicosocial durante COVID-19, donde se entregan las acciones mínimas recomendadas para la protección de la salud mental y el apoyo psicosocial durante COVID-19.
- Anexos, con estrategias para algunos grupos específicos.

Las consideraciones fueron elaboradas principalmente en base a las orientaciones de la Organización Mundial de la Salud (1) y del Comité Permanente entre Organismos (IASC) (2), organizadas en torno al Modelo de Protección de la Salud Mental en la Gestión del Riesgo de Desastres.

COVID-19 y sus consecuencias psicosociales (2)

Ante una situación de epidemia/pandemia, es común que las personas se sientan estresadas y preocupadas. Algunas reacciones esperables en las personas son:

- Miedo a enfermarse y morir.
- Evitar acercarse a las instalaciones de salud por temor a infectarse, aun cuando requieran de atención.
- Temor a no poder trabajar durante cuarentena o aislamiento, preocupación por no poder generar ingresos y/o de ser despedido del trabajo.

¹ La versión 1.0 de este documento fue realizada con información disponible al 16 de marzo de 2020. Nuevas actualizaciones se irán generando de acuerdo a la evolución de la emergencia y lineamientos oficiales.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL	
	PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19	Versión V.1.0 Fecha 06/04/2020
		Página 12 de 27



Ministerio de Salud
Mesa Técnica de Protección de la Salud Mental en la Gestión del Riesgo de Desastres

- Miedo a ser excluido socialmente o puesto en cuarentena, por ser asociado con la enfermedad (por ejemplo, discriminación hacia personas que han visitado o son de origen de país con virus circulando).
- Sentir impotencia por no poder proteger a sus seres queridos, y miedo a perderlos por el virus.
- Temor de estar separado de sus seres queridos y cuidadores debido a periodo de cuarentena o aislamiento.
- Sentimientos de impotencia, aburrimiento, soledad y tristeza debido al periodo de cuarentena o aislamiento.
- Miedo a vivir la experiencia de una epidemia previa u otras situaciones críticas.

Las situaciones críticas siempre son estresantes, pero la pandemia por COVID-19 presenta algunos estresores específicos que pueden afectar a la población. Entre ellos se encuentran:

- Riesgo de ser contagiado y contagiar a otros.
- Síntomas comunes de otros problemas de salud (por ejemplo, fiebre) pueden ser confundido con COVID-19 y producir temor por haber sido contagiado sin necesariamente estarlo.
- Madres, padres y cuidadores pueden sentir preocupación creciente, ante la suspensión de clases y necesidad de dejar en casa a los niños, sin compañía y apoyos adecuados.
- Riesgo de empeoramiento de la salud física y mental en personas con mayor vulnerabilidad y que dependen de cuidadores, en caso de que estos sean puestos en cuarentena o aislamiento, y no cuenten con otros apoyos o cuidadores, como es el caso de personas mayores en situación de dependencia y personas con discapacidad.

Los trabajadores de primera respuesta en salud (incluyendo enfermeras, médicos, conductores de ambulancias, identificadores de casos y otros) pueden experimentar estresores adicionales durante la pandemia COVID-19:

- Riesgo de estigmatización hacia quienes trabajan con pacientes con COVID-19.
- Las medidas estrictas de bioseguridad tienen algunas consecuencias comunes:
 - *Cansancio físico por el uso de equipos de protección personal.*
 - *Aislamiento físico que dificulta proporcionar confort y apoyo a quienes están enfermos o afectados.*
 - *Constante estado de alerta y vigilancia*
 - *Procedimientos estrictos a seguir para prevenir decisiones precipitadas.*
- Entorno laboral más demandante, incluidas largas horas de trabajo y aumento de la cantidad de pacientes.
- Reducidas posibilidades para recurrir a su red de apoyo social debido a los intensos horarios de trabajo, o ingreso a periodo de cuarentena.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL		
	PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19	Versión	V.1.0
		Fecha	06/04/2020
		Página 13 de 27	



Ministerio de Salud
Mesa Técnica de Protección de la Salud Mental en la Gestión del Riesgo de Desastres

- Limitadas posibilidades y energía para implementar acciones de autocuidado básico.
- Temor de contagiar COVID-19 a sus amigos y familiares al estar más expuestos al virus por la naturaleza de su trabajo.

El constante miedo, preocupación y estresores en la población durante el COVID-19 puede tener consecuencias a largo plazo dentro de las comunidades y familias:

- Deterioro de redes sociales, dinámicas locales y fuentes de ingreso económico.
- Estigma hacia grupos asociados al contagio, por su nivel socioeconómico, lugar de residencia, nacionalidad, etc. También hay riesgo de discriminación o agresiones hacia personas contagiadas o con sospecha de contagio.
- Posible desconfianza de la información proporcionada por las autoridades.
- Riesgo de discontinuidad en los cuidados de personas con trastornos de salud mental, por dificultad en el acceso a su dispositivo de salud o temor a concurrir por miedo de exponerse a contagio.

Algunas de estas reacciones surgen de riesgos reales, mientras otras se deben a la falta de conocimiento, rumores y desinformación. Los rumores comunes sobre COVID-19 incluyen:

- El virus solo ataca a las personas mayores y no se contagia a jóvenes y niños.
- El virus puede transmitirse a través de mascotas y las personas deben abandonarlas
- El uso de enjuagues bucales, antibióticos, cigarrillos y licor con alto contenido de alcohol puede matar a COVID-19.
- La enfermedad está premeditada y COVID-19 es un arma biológica diseñada para apuntar a una población específica.
- Los alimentos están contaminados y propagarán el virus.
- Solo los miembros de grupos culturales o étnicos específicos pueden transmitir el virus.

Por otro lado, algunas personas pueden tener experiencias positivas, como satisfacción por encontrar formas de afrontamiento y resiliencia. Frente a crisis, los miembros de la comunidad a menudo muestran un gran altruismo y cooperación, y las personas pueden experimentar una gran satisfacción al ayudar a otros. Las actividades comunitarias durante un brote de COVID-19 pueden incluir:

- Mantener contacto social con personas que podrían estar aisladas a través de llamada telefónica o redes sociales.
- Compartir mensajes con información clara y veraz dentro de la comunidad, especialmente hacia aquellos que no usan las redes sociales.
- Brindando atención y apoyo a personas que han sido separadas de sus familias y cuidadores debido a periodo de cuarentena.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL		
	PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19	Versión	V.1.0
		Fecha	06/04/2020
		Página 14 de 27	



Ministerio de Salud
Mesa Técnica de Protección de la Salud Mental en la Gestión del Riesgo de Desastres

- Generando organización comunitaria para aumentar medidas de prevención y protección.

Todas estas reacciones y consecuencias son parte de la respuesta esperable y comprensible de las personas y las comunidades frente a la crisis en curso, y de ninguna manera constituyen en sí mismas un problema de salud mental o sintomatología.

Es prioritario realizar acciones de abogacía con otros actores sectoriales e intersectoriales para evitar la estigmatización y la psicologización del malestar, el temor y la ansiedad que genera la situación de pandemia.

Líneas de acción para protección de la salud mental y apoyo psicosocial durante COVID-19

Las líneas de acción para la protección de la salud mental y apoyo psicosocial durante COVID-19 deben involucrar diferentes niveles y ámbitos de intervención, donde las principales medidas no requieren de intervenciones especializadas en salud mental.

Las principales acciones deben ir en la línea de incorporar consideraciones culturales y sociales dentro del marco general de acción frente a la pandemia, con foco en responder las necesidades psicosociales de grupos específicos que se encuentren en mayor vulnerabilidad.

Coordinación Sectorial e Intersectorial

Integrar la salud mental y las consideraciones psicosociales en todas las acciones de respuesta a través de:

- 1) Coordinación sectorial mediante la articulación de acciones entre SEREMI y Servicio de Salud, la participación de salud mental en COE y Sala de Situación/Crisis SEREMI/Servicio de Salud. Coordinación con Emergencias y Desastres, Epidemiología, Promoción, Comunicaciones, entre otros.
- 2) Mesas técnicas intersectoriales y coordinación con otros actores relevantes, para el actuar conjunto, disminución de la sobreintervención y detección de necesidades no resueltas.

Gestión de la Información

- 1) Evaluación general de la situación de salud mental y apoyo psicosocial, que identifique nivel de afectación, principales grupos en mayor vulnerabilidad, recursos y capacidades

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL	
	PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19	Versión V.1.0 Fecha 06/04/2020
		Página 15 de 27



Ministerio de Salud
Mesa Técnica de Protección de la Salud Mental en la Gestión del Riesgo de Desastres

disponibles (sectoriales e intersectoriales), y necesidades detectadas, posibles de ser resueltas con recursos locales o con apoyo externo.

- 2) Incorporación de la evaluación general SMAPS y las acciones implementadas en este ámbito, en las minutas periódicas que emita SEREMI o Servicio de Salud.

Lineamientos técnicos para la intervención

- 1) Promover que todos los trabajadores de primera respuesta (incluidas enfermeras, personal de enfermería, de traslado de usuarios, médico), incluidos los trabajadores no sanitarios a cargo de acciones de respuesta, manejen los principios esenciales del apoyo psicosocial, primera ayuda psicológica (PAP) y flujos de atención y derivación de ser necesario. Los diferentes puntos de atención en la red de salud debieran incorporar profesionales o técnicos capacitados en SMAPS. Se puede recurrir a capacitaciones en línea si no es posible reunir al personal debido a los riesgos de contagio.
- 2) Asegurar la existencia de un flujo de derivación asistida personas con afectación de salud mental entre todos los sectores involucrados, y que todos los actores que operan en la respuesta conozcan y utilicen dicho flujo.
- 3) Adecuación de los servicios de Salud mental existentes, para asegurar la seguridad en la atención.

Grupos Específicos

- 1) Establecer acciones SMAPS para los siguientes grupos específicos:
 - Personas confirmadas con COVID-19 con indicación de aislamiento y sus familiares,
 - Personas en cuarentena por sospecha de contagio y sus familiares,
 - Personas hospitalizadas por COVID-19 y sus familiares,
 - Comunidad en general, con especial atención a las necesidades de los grupos específicos en mayor vulnerabilidad, en especial niños y niñas, personas mayores, personas con discapacidad y personas en situación de calle.
- 2) Focalizar las estrategias en:
 - Reducción del miedo, del estigma y de estrategias de afrontamiento no saludables (por ej., abuso de sustancias),
 - Promoción de estrategias de afrontamiento protectoras de la salud mental y aquellas propuestas por la comunidad,
 - Facilitar una estrecha colaboración entre comunidades y servicios de salud, educación y bienestar social, y otros actores relevantes,
 - Otras necesidades psicosociales detectadas en la evaluación SMAPS inicial.

Comunicación social y Educación para la protección de la salud mental y apoyo psicosocial

Considerando que la información es una de las principales necesidades de las personas en situaciones de emergencia y que la falta de esta suele ser una fuente importante de ansiedad para

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL	
	PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19	Versión V.1.0 Fecha 06/04/2020
		Página 16 de 27



Ministerio de Salud
Mesa Técnica de Protección de la Salud Mental en la Gestión del Riesgo de Desastres

las personas y comunidades afectadas directa e indirectamente, se deben procurar las siguientes acciones:

- 1) Entrega de información clara y precisa respecto del estado y funcionamiento de la red asistencial, así como de otras medidas que el sector salud está tomando, tanto a la comunidad usuaria interna y externa. Informar de manera periódica sobre el número de personas detectadas.
- 2) Acciones de comunicación social transmitiendo que aseguren el acceso oportuno a información práctica y veraz sobre COVID-19 para los trabajadores de primera respuesta en salud, personas con contagio o sospecha y sus familiares, y medidas de autocuidado y cuidado mutuo para todos los miembros de la comunidad.
- 3) La información debe incluir recomendaciones basadas en evidencia para prevenir la transmisión, cómo buscar apoyo de salud, así como mensajes para promover el bienestar psicosocial.
- 4) Para esto considerar recursos que se encuentren disponibles en el espacio local, tales como redes sociales, cartillas, radios y televisión local, considerando facilitar el acceso a los diversos grupos objetivo.

Cuidado de los que colaboran en la respuesta

- 1) Proporcionar acceso a fuentes de apoyo psicosocial a todos los trabajadores que responden en COVID-19. Este apoyo es igual de prioritario que las acciones para garantizar su seguridad física a través de conocimientos y equipos adecuados.
- 2) Establecer mecanismos para monitorear periódicamente el estado psicosocial de los trabajadores en primera respuesta para identificar riesgos, problemas emergentes y respuestas a sus necesidades.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL	
	PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19	Versión V.1.0 Fecha 06/04/2020
		Página 17 de 27



Ministerio de Salud
Mesa Técnica de Protección de la Salud Mental en la Gestión del Riesgo de Desastres

Anexos

Anexo 1

Propuesta de contenido para material de comunicación social dirigido a la población general

CUIDANDO NUESTRO BIENESTAR Y SALUD MENTAL

La aparición de la nueva enfermedad por coronavirus (COVID-19) puede haber generado gran preocupación en muchos, especialmente con la detección de casos en nuestro país.

Es comprensible que ante situaciones de incertidumbre e información en constante actualización, aparezcan el temor y la ansiedad. Estas reacciones son esperables e incluso necesarias para mantenernos en alerta y atentos. Sin embargo, cuando se vuelven muy intensas o se prolongan en el tiempo, pueden afectar nuestra salud mental.

Te entregamos las siguientes recomendaciones para cuidar de tu bienestar y salud mental en estos días:

- Siga las indicaciones oficiales sobre las medidas de prevención del COVID-19, y promueva que sus cercanos también lo hagan. Por ejemplo, lavado de manos con agua y jabón, evitar tocarse el rostro, cubrir la boca con el antebrazo al toser o estornudar, cómo reconocer los síntomas, etc. Puede encontrar información y videos en www.minsal.cl/nuevo-coronavirus-2019-ncov/
- Evite seguir indicaciones o información sin antes chequear que sean confiables y reales. Puede ser que aparezcan rumores o información falsa ("fake news") que pueden producir confusión y aumentar la preocupación. Puedes conocer en www.minsal.cl/nuevo-coronavirus-2019-ncov/ los mitos más frecuentes acerca de COVID-19.
- Mantenga su rutina diaria tanto como sea posible, siguiendo las recomendaciones que entrega la autoridad. Hablar o pasar tiempo con familiares y amigos, aunque sea de manera remota, pasatiempos, etc. son esenciales para su bienestar.
- Evite la sobreexposición a noticias y redes sociales, o pasar mucho tiempo buscando información sobre el COVID-19, especialmente si esto te causa temor. Esto solo hará aumentar su preocupación y no le permitirá distraerse de la situación.
- Preste atención a las personas que puedan necesitar de apoyo para obtener información confiable o mantener la calma. Cuando ayudas a otros, también te ayudas a ti.
- Prepárese para la posibilidad de que tenga que realizar cuarentena por sospecha de contagio. Anticipe las cosas que debería resolver, busca información sobre cómo hacerlo,

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL	
	PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19	Versión V.1.0 Fecha 06/04/2020
		Página 18 de 27



Ministerio de Salud
Mesa Técnica de Protección de la Salud Mental en la Gestión del Riesgo de Desastres

visualice diferentes alternativas y pida apoyo en su red de confianza ante la eventual necesidad. Manejar un plan le ayudará a reducir la incertidumbre.

Anexo 2

Propuesta de contenido para material de comunicación social dirigido a cuidadores de niños y niñas

CUIDANDO EL BIENESTAR Y SALUD MENTAL DE NIÑOS Y NIÑAS

La aparición de la nueva enfermedad por coronavirus (COVID-19) ha generado gran preocupación especialmente con la detección de casos en nuestro país y la reciente declaración de pandemia. niños y niñas son particularmente sensibles a la información que circula, la cual puede producirles gran temor y ansiedad.

Te entregamos las siguientes recomendaciones para cuidar del bienestar y la salud mental de niños y niña en estos días:

- Conversen sobre la situación y responde a sus preguntas de manera clara y sencilla. “Coronavirus”, “COVID-19”, “pandemia”, “contagio” y palabras similares abundan en estos días, pero es muy probable que no sepa que significan exactamente. Es importante que sepa cuanta información maneja él o ella. Niños y niñas podrán sentirse aliviados en la medida de que puedan expresar y comunicar sus preocupaciones en un ambiente de cálido y de confianza. Puedes apoyarte con el material disponible en www.crececontigo.gob.cl/noticias/descarga-el-libro-para-ninos-as-hola-soy-el-coronavirus/.
- Considera que durante tiempo de estrés es común que niños y niñas se muestren más apegados y demandantes hacia sus cuidadores. El miedo y la ansiedad se manifiestan de diversas maneras en la infancia. Hay quienes expresarán directamente sus preocupaciones, pero también lo podrán hacer a través de dificultades para dormir, dolores de cabeza o de estómago, enojo, o miedo a estar solos. Lo importante es acoger con calma estas reacciones y transmitirles tranquilidad y seguridad.
- Trata de mantener lo más posible sus rutinas y actividades cotidianas dentro de lo que las medidas de prevención lo permitan, especialmente las de juego y movimiento.
- Practiquen en conjunto la técnica de lavado de manos con agua y jabón, como cubrirse con el antebrazo al toser y estornudar, y otras medidas de autoprotección recomendadas por la autoridad.
- Evita su exposición a noticias y redes sociales. La mayoría de la información que circula no está pensada para público infantil.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL	
	PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19	Versión V.1.0 Fecha 06/04/2020
		Página 19 de 27



Ministerio de Salud
Mesa Técnica de Protección de la Salud Mental en la Gestión del Riesgo de Desastres

- Infórmate y responde tus dudas sobre COVID-19 en www.minsal.cl/nuevo-coronavirus-2019-ncov/.

Anexo 3

Propuesta de contenido para material de comunicación social dirigido a personas en cuarentena

CUIDANDO NUESTRO BIENESTAR Y SALUD MENTAL DURANTE EL PERIODO DE CUARENTENA POR COVID-19

Evitar los contactos con otras personas y permanecer en el hogar durante 14 días es una medida útil y necesaria para evitar la propagación del virus ante sospecha de contagio. No obstante, es una situación a la cual no estamos acostumbrados y puede generar importantes fuentes de estrés.

En caso de que deba permanecer en su casa por esta causa, le entregamos las siguientes recomendaciones para cuidar de su bienestar y salud mental durante estos días:

- Manténgase al día sobre lo que está sucediendo, pero regulando la cantidad de tiempo que pasa conectado a los medios de comunicación. Evite mirar o escuchar noticias las 24 horas del día, ya que esto tiende a aumentar la ansiedad y la preocupación.
- Evite dedicar tiempo a escuchar rumores y busque información de fuentes confiables y oficiales, puede encontrar información actualizada en www.minsal.cl/nuevo-coronavirus-2019-ncov/
- Mantenerse en contacto con su red de confianza (familia y amigos) es una de las mejores maneras de reducir la ansiedad, la sensación de soledad y aburrimiento durante periodos de aislamiento. Utilice las redes sociales, teléfono otros y medios tecnológicos para mantenerse en conexión con ellos.
- Resolver sus dudas con un profesional de salud puede ayudar a reducir la ansiedad e inquietud durante la cuarentena. Salud Responde 600370777, cuenta con profesionales disponibles las 24 horas del día para atender sus consultas.
- Realice actividades que disfrute y lo relajen: leer, escribir, dibujar, jugar, hacer crucigramas, entre otros. Evite la sensación de inmovilidad.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL	
	PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19	Versión V.1.0 Fecha 06/04/2020
		Página 20 de 27



Ministerio de Salud
Mesa Técnica de Protección de la Salud Mental en la Gestión del Riesgo de Desastres

- Propóngase tareas para realizar en los días que estará en su casa. Piense en aquellas cosas que por tiempo ha pospuesto y que pueda realizar en este tiempo. Inclusive puede ser aprender algo nuevo con la ayuda de tutoriales en internet.
- Mantenga una rutina estable como alimentarse de manera saludable, mantener rutinas de sueño y haga ejercicio regularmente.

Anexo 4

[Recomendaciones para el trabajo con Personas Mayores durante COVID-19](#)

AYUDAR A LAS PERSONAS MAYORES A SOBRELLEVAR EL ESTRÉS DURANTE COVID-19

Las personas mayores, especialmente en cuarentena/aislamiento y aquellos con deterioro cognitivo/demencia, pueden volverse más ansiosos, enojados, estresados, agitados, retraídos, demasiado alerta durante este periodo. Brinde apoyo es necesario para reducir el estrés.

Las personas mayores son particularmente vulnerables a COVID-19 debido a que tienen menos acceso a los medios de difusión de información actuales (ej. redes sociales, internet), sistemas inmunes más débiles y la mayor tasa de mortalidad de COVID-19. Prestar atención específica a los grupos de alto riesgo, es decir, personas mayores que viven solas/sin parientes cercanos; que tienen un bajo nivel socioeconómico y/o condiciones de salud, como deterioro cognitivo/demencia u otras condiciones de salud mental.

Las sugerencias a continuación generalmente se aplican a las personas mayores que viven en la comunidad. Para las personas mayores en atención residencial, los administradores y el personal deben garantizar que se implementen medidas de seguridad para prevenir la transmisión del virus y aumento de la preocupación y el temor. Del mismo modo, se debe brindar apoyo al personal de atención que esté en cuarentena con los residentes y no puede estar con sus familias.

- Las necesidades médicas de los adultos mayores con/sin COVID-19 deben asegurarse. Esto incluye el acceso ininterrumpido a medicamentos esenciales (para diabetes, cáncer, enfermedad renal, VIH).
- Compártale datos simples sobre lo que está sucediendo y brinde información clara sobre cómo reducir el riesgo de contagio en palabras que puedan entender. En el caso de que esté
- Las personas mayores en cuarentena o aislamiento deberán recibir información veraz sobre los factores de riesgo y las posibilidades de recuperación.
- Brinde información precisa y accesible sobre COVID-19, la progresión, el tratamiento y las estrategias efectivas para prevenir una infección.
- La información debe ser fácilmente accesible (es decir, lenguaje claro y simple, fuente grande) y en base a fuentes oficiales, para evitar comportamientos riesgosos como el uso de medicamentos no indicados.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL	
	PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19	Versión V.1.0 Fecha 06/04/2020
		Página 21 de 27



Ministerio de Salud
Mesa Técnica de Protección de la Salud Mental en la Gestión del Riesgo de Desastres

- Las personas mayores con deterioro cognitivo leve o etapas tempranas de demencia deben ser informadas de lo que está sucediendo de manera pertinente y recibir apoyo para aliviar su ansiedad y estrés. Para las personas en etapas moderadas y tardías de demencia, sus necesidades médicas y de vida diaria deben asegurarse durante el tiempo de cuarentena.
- Las personas mayores pueden tener acceso limitado a aplicaciones de mensajería como WhatsApp o redes sociales como Twitter o Facebook. La mejor manera de contactar a las personas mayores es a través de sus teléfonos fijos. Anime a sus familiares o amigos a llamar a sus parientes mayores con regularidad y enséñeles a las personas mayores cómo usar videollamadas.
- Es posible que las personas mayores no manejen cómo usar los servicios en línea, como comprar en línea suministros diarios, consultas/líneas de ayuda o atención médica. Ayúdele a acceder a estas alternativas.
- Proporcione a las personas mayores ejercicios físicos simples para realizar en su hogar / en cuarentena para mantener la movilidad y reducir el aburrimiento.

Referencias

- (1) WHO (2020) Mental health considerations during COVID-19 outbreak, 6 March 2020.
- (2) IASC (2020) Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 Outbreak- Version 1.1.



DIRECCIÓN DE SALUD
MUNICIPAL OSORNO

DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL

PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA
A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE
PANDEMIA COVID-19

Versión

V.1.0

Fecha

06/04/2020

Página 22 de 27

ANEXO 5:





DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO

DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL

PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19

Versión

V.1.0

Fecha

06/04/2020

Página 23 de 27

Las personas reaccionamos de formas diferentes a los momentos de crisis.

Algunas personas pueden sentirse abrumadas, confundidas o muy inseguras acerca de lo que está sucediendo, experimentar miedo, encontrarse angustiadas o intranquilas. Algunas personas experimentan reacciones leves, mientras que otras pueden reaccionar de forma más intensa.

Al mismo tiempo, otro número de personas podrán reaccionar con optimismo, tener esperanzas de cambios positivos a partir de la crisis, o dedicarse a cuidar de otros que pudieran estar afectados.

Todas estas reacciones son válidas.



¿De qué dependen las reacciones de las personas?

Dependen de varios factores:

- La naturaleza y gravedad del o los acontecimientos a los que la persona esté experimentado.
- Experiencias previas de acontecimientos o hechos de su historia personal similares a la actual, que pueden funcionar para algunos como protección, o, por el contrario, implicar riesgo al revivir la situación traumática.
- Contar o no con apoyo de otras personas durante la crisis.
- Estado de salud general y, en particular, la continuidad de tratamientos.
- Historia personal y familiar de problemas de salud mental.
- La cultura y tradiciones, influirá en como las personas hacen frente a estas situaciones.
- La edad, por ejemplo, niños y niñas de diferentes edades reaccionan de distinta manera a estas situaciones.



¿Todas las reacciones son iguales?

¿Hay algunas a las cuales debemos prestar mayor atención?

Si bien hablamos de reacciones esperables ante situaciones críticas, algunas serán de menor intensidad y podrían ser manejadas a través de los recursos personales, estrategias de autocuidado, y apoyos de cercanos en la familia y comunidad.

Por su parte, otro grupo de reacciones serán de mayor cuidado, por su intensidad y gravedad. Si estas reacciones limitan de manera significativa tu vida cotidiana o persisten por más de un mes, se recomienda buscar apoyo en un centro asistencial de salud. Es fundamental no automedicarse, ni dejarlas pasar.

REACCIONES ESPERABLES DE MENOR INTENSIDAD	REACCIONES ESPERABLES DE MAYOR INTENSIDAD Y CUIDADO
<p>Pueden ser manejadas a través de los recursos personales, estrategias de autocuidado, y apoyos de cercanos en la familia y comunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No creer lo que está pasando. • Ansiedad, angustia y reacciones de pánico. • Miedo. • Culpa. • Rabia. • Irritación u hostilidad. • Tristeza o llanto fácil. 	<p>Para las que se debe pedir apoyo en un centro asistencial de salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado de alerta constante e intranquilidad constante. • Aumento significativo del consumo de alcohol u otras sustancias. • Retraimiento familiar y/o social, o dificultades para comunicarse. • Temblores.
<ul style="list-style-type: none"> • Insomnio. • Falta de apetito. • Bloqueo mental o enlentecimiento en las tareas. • Sensación de impotencia. • Baja atención o concentración. • Preocupación. • Hiper o hipoactividad de la conducta. • Fatigabilidad. • Cambios en el deseo o rendimiento sexual. • Tensión muscular, mareos o cefalea. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en el hábito intestinal, náuseas y vómitos. • Sensación de debilidad permanente. • Dolores físicos recurrentes e invalidantes. • Aumentos sin causa aparente de la presión arterial, frecuencia cardíaca o malestar respiratorio. • Desorientación y confusión sobre fechas, lugares, nombre de personas, etc. • Lentitud excesiva en realizar tareas incluso básicas. • Ideación o intento suicida. • Sensación de desconexión con la realidad.



DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO

DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL

PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19

Versión

V.1.0

Fecha

06/04/2020

Página 24 de 27

6

Guía para el cuidado de la Salud Mental

¿Qué estrategias de autocuidado se recomiendan?

Las personas tienen recursos naturales para enfrentarse a los problemas. Es importante promover el uso de sus propias estrategias positivas que cuiden y protejan la salud mental y física, evitando aquellas estrategias que pudieran afectar nuestra salud.

Esto les ayudará a sentirse más tranquilas y a recuperar el sentido de control de las circunstancias. A continuación se presentan recomendaciones para promover y cuidar su bienestar:

- Descansar lo suficiente, comer con regularidad y beber agua.
- Compartir con la familia y los amigos.
- Hablar de las preocupaciones con alguien de confianza.
- Realizar actividades que le ayuden a relajarse y hacer ejercicio físico, por ejemplo, caminar, cantar, tejer, leer libros, jugar con los niños.
- Encontrar maneras seguras de ayudar a otros y participar en actividades comunitarias.
- Mantener rutinas básicas, especialmente las actividades diarias.



7

Guía para el cuidado de la Salud Mental

¿Cómo ayudar a alguien que esté muy angustiado o en crisis?

Algunas de las personas que lo rodean pueden estar intranquilas o incluso muy angustiadas frente a la situación que estamos viviendo. Pueden sentirse confundidas o sobrepasadas por los acontecimientos, y pueden presentar reacciones físicas como temblar, dificultades para respirar o sentir el ritmo del corazón muy acelerado.

Usted puede apoyarlas mediante una serie de estrategias para calmar su mente y su cuerpo:

- Háblele con un tono de voz tranquilo y suave.
- Intente mantener contacto visual con la persona mientras habla con ella.
- Permanezcan en un lugar seguro y recuérdale que está a salvo.
- Invítele a respirar lentamente y concentrarse en ello. Si maneja algún ejercicio de respiración, puede utilizarlo en este momento y realizarlo en conjunto.
- Acompáñele mientras recobra la calma.
- Ayúdele a priorizar sus necesidades más urgentes.
- Ayúdele a encontrar alternativas que pudiera poner en práctica.
- Si la persona tiene sensación de irrealidad o de desconexión con lo que le rodea, una posible ayuda consiste en que contacte con su entorno actual y consigo mismo.
- Acuda con la persona a un centro de salud si las reacciones aumentan o se agravan.



8

Guía para el cuidado de la Salud Mental

¿Cómo cuidar a niños, niñas y adolescentes?

Muchos niños, niñas y adolescentes son particularmente vulnerables en situaciones de crisis. Estas pueden perturbar su mundo familiar, como a las personas, lugares y rutinas diarias que les hacen sentirse seguros.

Los niños, niñas y adolescentes afectados por las crisis pueden llegar a ser víctimas de agresiones y vulneraciones, riesgos que se acrecientan en medio del caos que producen las grandes crisis.

Los más pequeños suelen ser especialmente vulnerables, ya que no pueden atender sus propias necesidades básicas ni protegerse a sí mismos. Pueden verse afectados al estar expuestos a imágenes violentas, presenciar la reacción de angustia de sus padres o cuidadores, entre otras.

Las reacciones posibles de niños, niñas y adolescentes ante una crisis dependerá de su edad y fase de desarrollo. También de la manera en que sus cuidadores y otros adultos, que se relacionen con ellos, enfrenten a la crisis.

Niños, niñas y adolescentes pueden experimentar reacciones de angustia. También pueden presentar algunas de las siguientes reacciones:

- Los niños pequeños pueden presentar comportamientos regresivos (por ejemplo, volver a orinarse en la cama o chuparse el dedo), aferrarse a sus cuidadores, jugar menos o realizar juegos o dibujos repetitivos relacionados con el acontecimiento angustiante.
- Los niños en edad escolar pueden creer que ellos tienen la culpa de lo ocurrido, desarrollar nuevos temores, mostrarse menos afectuosos, sentirse solos, y preocuparse por proteger a otras personas.
- Los adolescentes pueden "no sentir nada", sentirse diferentes de sus amigos o aislados de ellos, o presentar comportamientos arriesgados.

A continuación se entregan algunas recomendaciones respecto a la manera de ayudar a niños, niñas y adolescentes en diferentes edades y fases de desarrollo:

Niños y niñas entre 0 y 5 años

- Mantenerlos en un lugar seguro junto a sus padres o cuidadores habituales.
- Alejarlos de ruidos fuertes y de situaciones caóticas.
- Transmitir seguridad y afecto.
- En la medida de lo posible mantener sus rutinas con un horario regular de comidas y sueño.
- Hablarles con voz tranquila y suave.



9

Guía para el cuidado de la Salud Mental



DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO

DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL

PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19

Versión

V.1.0

Fecha

06/04/2020

Página 25 de 27

10

Guía para el cuidado de la Salud Mental

Niños y niñas entre 6 y 10 años

- Dedicarles más tiempo y atención.
- Mantenerlos cerca o en contacto con sus padres o cuidadores habituales.
- Dar afecto y transmitirles seguridad.
- Recordarles frecuentemente que están a salvo.
- Darles respuestas sencillas sobre lo sucedido, evitando detalles que puedan asustarles o que no puedan comprender.
- Explicarles que no tienen la culpa de las cosas que han sucedido.
- Evitar separarles de sus cuidadores, hermanos y otros seres queridos.
- En la medida de lo posible, mantener un horario regular para sus rutinas diarias.
- Dejarles que permanezcan a su lado si tienen miedo o no quieren separarse.
- Acoger y escuchar a los que muestren comportamientos más disruptivos o no acordes a la edad y desarrollo (por ejemplo: chuparse el dedo u orinarse en la cama).
- Propiciar espacios para recrearse, jugar y relajarse con ellos.
- Protegerlos de la exposición a imágenes o noticias con contenido violento.



12

Guía para el cuidado de la Salud Mental

Recomendaciones para personas mayores con demencia

- En lo posible mantener sus rutinas diarias, y minimizar los cambios en los espacios que habita (muebles, personas con quien permanece, horarios, etc.).
- Mantenerlos alejados de situaciones o noticias que los angustien.
- Intentar disminuir el ruido ambiental.
- Si pregunta por lo que ocurre, explicar la situación evitando detalles que los puedan agobiar.



11

Guía para el cuidado de la Salud Mental

Adolescentes

- Dedicarles tiempo y atención.
- Ayudarles a realizar las tareas rutinarias.
- Presentarles los hechos y explicarles cuál es la situación en el momento actual. Conversar con ellos.
- Acoger y validar sus emociones: tristeza, miedo, rabia, etc.
- Escucharles cuando expresen sus pensamientos y temores sin juzgarles ni minimizar sus preocupaciones.
- En lo posible establecer normas y expectativas claras, favoreciendo el establecimiento de rutinas.
- Preguntarles qué peligros o riesgos perciben a su alrededor, apoyarles y hablar sobre cómo pueden evitar sufrir algún daño.
- Animarles a ser útiles dándoles oportunidades para serlo.



13

Guía para el cuidado de la Salud Mental

Referencias

1. Organización Mundial de la Salud, War Trauma Foundation y Visión Mundial Internacional (2012). Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo. OMS: Ginebra.
2. Comité Permanente entre Organismos (IASC) (2009). Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes. Versión Resumida. Ginebra: IASC.
3. Grupo de Referencia del IASC para la Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Situaciones de Emergencias. 2010. Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias Humanitarias: ¿Qué deben saber los Actores Humanitarios de Salud? Ginebra.



DIRECCIÓN DE SALUD
MUNICIPAL OSORNO

DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL

PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA
A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE
PANDEMIA COVID-19

Versión

V.1.0

Fecha

06/04/2020

Página 26 de 27

Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

LLAME A SALUD RESPONDE
600.360.7777
PROFESIONALES DE LA SALUD ATENDIENDO SUS DUDAS LAS 24 HORAS,
LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	DIRECCION DE SALUD MUNICIPAL		
	PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A USUARIOS CALL CENTER EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID-19	Versión	V.1.0
		Fecha	06/04/2020
Página 27 de 27			

11.- CONSIDERACIONES

Este Protocolo quedará sujeto a constantes revisiones, considerando que es una nueva modalidad de trabajo, retroalimentado dicho contenido desde la contingencia del Covid-19 y la evolución de los requerimientos que presente la población usuaria

12. MECANISMOS DE DIFUSION DE LA POLÍTICA

La presente política, una vez aprobada, estará publicada en la página Web del Departamento de Salud, en la intranet institucional (<http://intranetosorno.cl>) y será difundida para conocimiento y consulta de los funcionarios y terceros que prestan servicios, a través de difusión internas.

13. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Principales Modificaciones (pagina /sección)	Motivo del cambio	Elaborado por	Revisado por
V.1.0	16.04.2020	Creación del documento	-	Encargada de RRHH Bernardita Arteaga C. Psicóloga Laboral Michele Serón G.	• Jefa Gestión Asistencial Ximena Sunnah Ríos