

GUÍA PARA LA PROTECCIÓN DE LA SALUD MENTAL Y APOYO PSICOSOCIAL EN CONTEXTO DE EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19 EN CIP-CRC

1. Introducción

La Guía Para la Protección de la Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Contexto de Emergencia Sanitaria por COVID-19 para CIP-CRC, surge como un elemento que busca brindar apoyo a los equipos, a partir de la realización del levantamiento de información a nivel nacional mediante la aplicación de una encuesta abierta realizada a actores específicos que trabajan directamente con los jóvenes. Tras evidenciar las dificultades que experimentan los equipos en el actual escenario sanitario, dicho documento técnico se incorpora en el marco del Modelo de Gestión de los CIP-CRC, estableciendo y ordenando algunos procesos que apuntan a asegurar la instalación de prácticas mínimas de trabajo a cumplir por los equipos que trabajan en los Centros, con la finalidad de resguardar ámbitos de la salud mental y apoyo psicosocial de los/as adolescentes privados de libertad, durante esta crisis sanitaria.

Los componentes y dimensiones del Modelo de Gestión, cobran relevancia en la implementación y desarrollo de estos lineamientos, dado que constituyen el soporte para lograr que las acciones contenidas puedan ser conducidas y puestas en práctica acorde a lo esperado y otorguen mayor valor a los procesos de intervención con los jóvenes.

El liderazgo de sus equipos directivos en la conducción del proceso, la gestión de la información con adecuados mecanismos de información y retroalimentación, la gestión técnica de la intervención permite la articulación y coherencia interna de la oferta, el personal y los recursos existentes direccionados a responder a las necesidades de los jóvenes y finalmente la gestión de redes con actores internos y externos, como soporte a los procesos de reinserción social.

Junto a las líneas de acción que se recomiendan para proteger la salud mental y el bienestar psicosocial de los jóvenes privados de libertad durante la emergencia sanitaria se entregan herramientas para su aplicación concreta, las cuales deben tomarse como sugerencias mínimas que deberán ser adaptadas a la realidad de cada centro siendo flexibles, además, a nuevas medidas o cambios que eventualmente se presenten desde las autoridades sanitarias regionales o nacionales.

2. Propósito

El propósito fundamental de este Lineamiento es entregar una batería de herramientas dirigido a los equipos de atención e intervención directa de los y las adolescentes privados de libertad, para que identifiquen, planifiquen, coordinen e implementen un conjunto de respuestas multisectoriales mínimas para prevenir, proteger y mejorar la salud mental y el bienestar psicosocial de los/as adolescentes afectadas en contexto de Covid 19.

Entiéndase por equipo a los profesionales, educadores de trato directo, coordinadores y técnicos de los distintos unidades y programas que funcionan al interior de los Centros, quienes aportan con sus conocimientos y experiencia y trabajan en forma articulada dirigidos por el equipo directivo del CIP-CRC, durante toda su ejecución incluyendo el seguimiento.

La Guía se centra, sobre todo, en la puesta en práctica de “respuestas mínimas”, es decir, de las respuestas imprescindibles y de alta prioridad que deberían ser puestas en marcha tan pronto como sea posible en la presente pandemia. Las respuestas mínimas son lo primero que debe activarse; son las primeras etapas esenciales que sientan las bases de hipotéticas tareas posteriores más integrales.

La responsabilidad de que el presente documento se socialice y se generen los espacios de consenso, toma de decisión del diseño ajustado a la realidad local y seguimiento es el director de centro y su equipo directivo.

3. SMAPS en Contexto de Emergencia Sanitaria por COVID-19

SALUD MENTAL y APOYO PSICOSOCIAL (en adelante SMAPS) es un término compuesto «*salud mental y apoyo psicosocial*» que se utiliza en la Guía del Comité Permanente entre Organismos (IASC¹) de Emergencias Humanitarias y Catástrofes para describir todo tipo de apoyo local o externo con miras a proteger o promover el bienestar psicosocial y/o prevenir o tratar trastornos mentales. Se emplea el término SMAPS para reunir una amplia variedad de respuestas a emergencias, como en el presente caso, ante el brote de COVID-19, y aquellos agentes que trabajan con enfoques biológicos y socioculturales en contextos sanitarios, sociales, educativos y comunitarios, así como para «destacar la necesidad de utilizar enfoques diferentes y complementarios para brindar un apoyo adecuado», (Minsal, Abril 2020)

La expresión Salud Mental y Apoyo Psicosocial (SMAPS) se utiliza en el presente documento para describir *todo tipo* de apoyo local o externo, cuyo propósito sea proteger y/o promover el bienestar psicosocial y/o prevenir u ofrecer tratamiento a trastornos mentales. Si bien los conceptos salud mental y apoyo psicosocial están estrechamente relacionados entre sí y se superponen parcialmente, para muchos encargados de prestar asistencia reflejan enfoques diferentes, aunque complementarios. La expresión compuesta salud mental y apoyo psicosocial (SMAPS) sirve para aunar un grupo de agentes tan amplio como sea posible y pone de manifiesto la necesidad de aplicar enfoques diversos y complementarios al proporcionar el apoyo apropiado.

Principios Generales:

En este contexto, todas las acciones deben implementarse resguardando el cumplimiento de los siguientes principios generales:

- Fomentar las capacidades locales, territoriales apoyando la auto-organización, la autoayuda y fortaleciendo los recursos ya existentes a nivel individual, comunitario e institucional dentro del CIP- CRC.
- Hacer un uso escalonado de recursos, utilizando de manera eficiente los medios disponibles, adoptar intervenciones en múltiples niveles y trabajar con sistemas de apoyo integrados.
- Contribuir a la articulación de esfuerzos de actores clave de los diversos sectores públicos, privados y la sociedad civil organizada, evitando la superposición de acciones.

La Guía sobre SMAPS en Emergencias Humanitarias y Catástrofes recomienda integrar varios niveles de intervención dentro de las mismas actividades de respuesta al brote. Estos niveles se alinean con un espectro de necesidades de salud mental y psicosociales y se representan en una

¹ El IASC es el mecanismo principal para la coordinación y asistencia humanitaria Inter agencial y permite coordinar el trabajo de agencias clave de Naciones Unidas y sus socios, como respuesta sobre el fortalecimiento de la asistencia humanitaria, sitio web www.humanitarianinfo.org/iasc

pirámide de intervenciones (véase el Gráfico 1), que varían desde la integración de consideraciones sociales y culturales en los servicios básicos, hasta la prestación de servicios especializados para las personas con afecciones más graves.



Gráfico N°1: Niveles de intervenciones. Minsal (2020)

Servicios básicos y seguridad: Es necesario proteger el bienestar de todas las personas mediante el establecimiento o restablecimiento de medidas de seguridad, y servicios que respondan a las necesidades físicas básicas (alimentos, albergue, abastecimiento de agua, servicios básicos de salud, lucha contra las enfermedades transmisibles).

Apoyos de la comunidad y de la familia: Corresponde a la respuesta de emergencia para un número más pequeño de personas que están en condiciones de mantener su salud mental y su bienestar psicosocial si reciben ayuda para tener acceso a los principales apoyos de la comunidad y de la familia. En la mayoría de las emergencias, hay grandes perturbaciones de las redes familiares y comunitarias debido a pérdidas, desplazamientos o separación de los miembros de la familia y temores y desconfianza en la comunidad.

Apoyos focalizados, no especializados: Corresponde al apoyo necesario para un número aún más pequeño de personas, que además necesitan intervenciones más focalizadas a nivel individual, de familia que necesiten una combinación de apoyo emocional y les ayuden a lograr medios por ejemplo para ganarse la vida. Este nivel también incluye los elementos de *primeros auxilios psicológicos* y de *atención básica en salud mental* brindados por agentes de atención primaria de salud.

Servicios especializados: El vértice de la pirámide corresponde finalmente al apoyo adicional que necesita un pequeño porcentaje de la población cuyos padecimientos pese a los apoyos ya mencionados, son intolerables y que tropezarían con grandes dificultades para el funcionamiento básico cotidiano. Esta asistencia debería incluir apoyo psicológico, psiquiátrico para personas que padecen trastornos mentales graves, cuando sus necesidades sean superiores a las capacidades de los servicios de atención primaria de salud y salud en general existentes.



4. Líneas de Acción SMAPS en CIP-CRC Durante Período de Emergencia Sanitaria

Las siguientes líneas de acción se organizan en torno a los ejes estratégicos del Modelo chileno de Protección de la Salud Mental en la Gestión del Riesgo de Desastres (Minsal, et al. 2019), modelo construido a partir de un marco de referencia técnico basado en la evidencia y en experiencias nacionales e internacionales. Este modelo enfatiza que **la responsabilidad por la protección de la salud mental es transversal a todo el quehacer humano y no algo exclusivo de los profesionales de la salud**, haciendo un llamado a la acción coordinada entre todos los actores del *Estado*, incluida la sociedad civil.

En cada línea se proponen, además, herramientas que pueden ser utilizadas por los equipos para la implementación de cada una de las acciones de protección de las SMAPS. Los equipos pueden utilizarlas como insumo inicial para el desarrollo y/o adaptación de herramientas no incluidas en este documento y que son necesarias para las estrategias que se van a implementar en cada CIP-CRC. Para asegurar **pertinencia y utilidad**, **estos recursos deben ser adaptados a la realidad local de cada centro y región**.

LÍNEAS DE ACCIÓN PARA PROTEGER LOS SMAPS EN CIP CRC	
1	COORDINACIÓN INTERNA Y CON REDES EXTERNAS: INSTITUCIONALES Y COMUNITARIAS
2	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
3	ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA PROTECCIÓN DE LA SMAPS
4	ATENCIÓN ESPECIALIZADA
5	FORTALECIMIENTO COMUNITARIO, COMUNICACIÓN SOCIAL Y EDUCACIÓN EN SMAPS
6	CUIDADO AL EQUIPO QUE BRINDAN RESPUESTA

Gráfico N°2: líneas de acción para proteger a los SMPAPS en CIP CRC, adaptación DJJ 2020

4.1. Línea de Coordinación Interna y con Redes Externas: Institucionales y Comunitarias

Cuando los distintos actores que despliegan acciones de apoyo lo hacen sin coordinarse entre sí, puede originar una serie de situaciones de riesgo para las personas y comunidades. La coordinación institucional e intersectorial, especialmente en un centro privativo de libertad de adolescentes, requiere de la articulación de los recursos técnicos, materiales y humanos para proteger la salud mental durante la respuesta a COVID-19, buscando un uso eficiente de los recursos y reducir el riesgo de la sobre intervención.

A.- Coordinación institucional interna Con la finalidad de brindar una oferta especializada, pertinente y de calidad, los equipos directivos de los Centros, encargados de articular y coordinar todos los recursos disponibles para atender las necesidades de los jóvenes en forma permanente, deben desplegar esfuerzos

para que el equipo de funcionarios/as bajo la dependencia del SENAME y los equipos externos que laboran al interior del Centro, como lo son; la Escuela, programa ASE, PAI, UHCIP (donde existe el recurso), programa de capacitación, GENCHI y otros actores, trabajen colaborativamente, para lograr los fines establecidos en la LRPA.

Se requiere, por tanto, fortalecer la confluencia y complementariedad en el cumplimiento de los objetivos de los diferentes equipos que intervienen con un mismo adolescente, no sólo para evitar la sobre intervención sino también abordar los “puntos ciegos”, que son aquellos donde los objetivos se extravían y los logros amenazan con perderse.

Como una forma de apoyar lo anterior se encuentran establecidos flujos de información y de coordinación que deben ser constantemente revisados, complementados y reforzados por parte de los directivos del Centro y, por otra parte, estar abiertos a revisar las prácticas y efectuar los ajustes necesarios para un mejor quehacer institucional que incida en una mejor atención a los jóvenes y con un claro modelo de trabajo, que permita a los funcionarios claridad en las formas de operar.

La experiencia ha dado cuenta que omisiones o debilidades en los flujos de información y/o descoordinaciones han repercutido en intervenciones a destiempo y/o erráticas, que pudieron haber tenido resultados menos complejos con haber sostenido conversaciones previas entre los actores involucrados y el respeto de los flujos establecidos, donde siempre se tenga presente las necesidades del joven.

En este nivel es muy importante el rol que le corresponde al nivel regional, en coadyuvar a promover, orientar y asesorar en fortalecer la complementariedad de acciones al interior de los Centros, y detectar brechas y/u obstáculos que impiden el despliegue efectivo de la oferta, los que hay que abordar en instancias de las mesas Regionales.

En este nivel hay que tener presente Medidas sanitarias incluir el manejo del protocolo de COVID 19 vigente

- Funcionamiento y gestión de casa, seguridad interna y rutina
- Nuevos ingresos y manejo de caso manteniendo todas las acciones referentes a la evaluación, intervención y monitoreo de bienestar psicosocial y promoción de salud mental, incluyendo protocolo de riesgo suicida, tamizaje de drogas.
- Coordinaciones para la sustitución de condena, remisión de condena.

Las orientaciones que se han emanado para los centros privativos, desde el inicio de la crisis sanitaria son:

- Protocolo Coronavirus, COVID – 19, en CIP CRC y CSC del SENAME, versión 7, mayo del 2020.
- Lineamiento de Asesoría en contexto de alerta sanitaria para el trabajo en red en centros semi cerrado. Abril de 2020.
- Lineamientos con estándares mínimos para el funcionamiento de la oferta educativa en el circuito RPA durante el periodo de crisis sanitaria. Abril 2020.

B.- Coordinación con los actores relevantes del intersector; La intervención socioeducativa con los jóvenes se enmarca en un contexto social que exige un trabajo intersectorial para facilitar el acceso de los adolescentes a los programas y políticas públicas pertinentes y, en aquellas intervenciones con objetivos que confluyen para el adecuado cumplimiento de la medida o sanción ésta se realice en forma complementaria.

Así, la estrategia a seguir es lograr confluencia entre los objetivos de cada institución pública y/u organismo privado encargado de dichas prestaciones con los objetivos perseguidos por el Servicio.

Esta confluencia se traduce en convenios o protocolos de acuerdo específicos que faciliten el acceso a las políticas sociales dirigidas a los jóvenes. De ser necesario, cada institución deberá ajustar sus prestaciones particulares a fin de dar respuesta a las necesidades específicas de los/as adolescentes infractores de ley.

Bajo esa lógica de trabajo los Centros han establecido coordinaciones con recursos institucionales y comunitarios indispensables para complementar la oferta destinada a los jóvenes estableciendo acuerdos de trabajo con de salud, educación, deportes, municipios, organismos de capacitación y también con organizaciones territoriales: Club de Leones, Cruz Roja, grupos juveniles formales e informales, comunidades religiosas, asociaciones deportivas, junta de vecinos, entre otros.

Como una forma de operacionalizar convenios/protocolos de trabajo con los sectores estratégicos, las Unidades de Justicia Juvenil participan en Mesas de Trabajo, con la finalidad de revisar la ejecución de los programas y abordar los nudos críticos, por tanto, estas Mesas de Trabajo han sido cruciales para ir mejorando la oferta intersectorial al interior de los Centros.

A nivel regional se realizan Mesas periódicas con: SENDA y Salud (Convenio N° 2) y en forma menos regular con Educación, SENCE, IND.

Acciones Claves:

- Es posible que los servicios necesiten planificar alternativas temporales en caso de que sea necesario un cierre de los establecimientos, incluyendo la provisión de servicios en línea, suministro de medicamentos y equipamiento a través de farmacias, visitas domiciliarias, llamadas telefónicas o video-llamadas para evaluación y seguimiento.
- Acordar flujos y plazos en contexto COVID- 19 para los Jóvenes que ingresan a los centros y requieran de tamizaje de drogas.
- Conocer los procesos y medidas tomadas desde MINSAL para equipos clínicos de especialidad de salud mental, para la atención de los jóvenes, protocolos de ingreso a UHCIP.
- Ingreso oportuno a PAI para aquellos jóvenes que regresan de UHCIP y requieren del reingreso a PAI, para ello se requiere coordinación y monitoreo constante del caso por parte de los equipos intervinientes durante el proceso de hospitalización y al momento del alta, se sugieren reuniones de coordinación.
- Mantener el monitoreo de la continuidad de tratamiento farmacológico y terapéutico a los jóvenes. Incorporar medidas preventivas de cuidado de los casos más complejos con planes de trabajo en conjunto de los tratantes.
- Aplicar protocolo de prevención riesgo suicida
- Asegurar que los Programa ambulatorio de drogas, en contexto de cuarentena garanticen la continuidad de tratamientos, evitando la intermitencia. Para ello es relevante coordinar planes de trabajo en conjunto.
- Asegurar en contexto de cuarentena el acceso a educación/ talleres /capacitación.

Escuela/ talleres /capacitación Medidas y acciones en la coordinación establecidas para este contexto. Establecer flujos formales entre profesionales del centro y la oferta interna y externa del ámbito socioeducativo, en base a los lineamientos del DJJ respecto de garantizar coordinaciones y comunicaciones entre la tríada centro-escuela-ASE, mediante la elaboración y entrega de materiales pedagógicos o socio educativos por parte de la escuela y los ASE a contrapartes del centro y que estos lo reproduzcan y difundan con los jóvenes, organizando horarios de trabajo para desarrollar el material. El resultado de este trabajo de apoyo pedagógico, de acuerdo con las situaciones de cada estudiante, debe ser retroalimentado a la escuela y/o ASE entregándose lo realizado para que vayan reconociendo y evaluando la situación pedagógica o psicopedagógica durante este período. Las actividades solicitadas se

resumen en lo pedagógico trabajar el refuerzo escolar, temas de actualidad desde los contenidos transversales de MINEDUC y, en lo psicopedagógico apoyar la nivelación para posibles exámenes libres y otros temas de carácter socioeducativos según requerimientos.

Recomendaciones Para las Acciones Claves

- Dar explicaciones adaptadas de la situación atendiendo a la capacidad cognitiva del adolescente. Por ejemplo, por qué no podemos salir o recibir visitas habituales. Orientar instancias de conversación con los jóvenes con argumentos desde lo sanitario evidenciado – de acuerdo a cada joven- los beneficios de que se mantengan en el centro (caso CSC) o que no puedan recibir visitas, como fue en el caso de los CIP CRC. Lo anterior es posible trabajarlo también a propósito de sus planes de intervención, en cuanto a capacidad de autocuidado y cuidado de terceros, trabajos de empatía, manejo de emociones o resolución de conflicto (“en este momento, una forma de cuidarse es estar en un proceso de cuarentena, es la mejor forma de cuidar a nuestras familias”)
- Seguir las medidas de prevención según las recomendaciones del Ministerio de Salud.
- Recomendar horarios y rutinas para los adolescentes, muchas de las cuales han **de ser nuevas rutinas** dadas las limitaciones impuestas por el confinamiento de toda la comunidad.
- Mantener higiene del sueño y rutina de **actividades deportivas** con horarios establecidos, con máximo de exposición a la luz por la mañana. Mantener actividad física o incluso intensificarla.
- Mantener la máxima actividad cognitiva adaptada a la capacidad del adolescente. reactivando las actividades académicas en forma presencial o remota.

4.2. Línea de Gestión de la Información

Disponer de información válida y oportuna para el diagnóstico, planificación, diseño de acciones, evaluación y seguimiento es fundamental para *una toma de decisiones informada*, que permita desplegar *acciones pertinentes* para la protección de la salud mental durante COVID-19, que efectivamente atiendan a las necesidades de los y las jóvenes atendidos en los centros privativos de libertad.

Acciones Claves:

A) Evaluación:

- Evaluar y monitorear el nivel de afectación generado por COVID-19 en los jóvenes. Se debe contar con protocolo para dicha tarea.
- Identificar los grupos en mayor vulnerabilidad psicosocial como jóvenes con enfermedades físicas previas, y necesidades de atención de especialidad en salud y salud mental, para ello se ha generado monitoreo de los jóvenes del grupo de riesgo de contagio los cuales semana a semana se reportan a la dirección nacional y son identificados para promover acciones de promoción y prevención de sus cuadros de salud de base, así como también para generar estrategias en favor del cuidado de su salud, y acciones legales para flexibilización de sus sanciones, esta información es traspasada a Ministerio de Justicia con el fin de monitoreo constante de las acciones en favor de ellos.
- Actualizar periódicamente los recursos y capacidades disponibles para promover el bienestar y la salud mental de los jóvenes.
- Detectar necesidades psicosociales y las alternativas de resolución (con recursos locales o con apoyo externo). Estas tareas de evaluación debe ser monitoreada a nivel regional y nacional con los flujos de comunicación establecidos para ello.

B) **Registro Permanente** en expediente de ejecución y ficha clínica de la unidad de salud. Ajustar la Malla Educativa semanal en función de la aparición de nuevas necesidades de intervención. Realizar registro de la intervención en plataforma SENAINFO.

C) **Flujos de Comunicación** con los actores del intersector (PAI, SALUD, UHCIP, escuela, etc.) y de **Reporte** a los niveles regionales y nacionales correspondientes para la información acerca del bienestar psicosocial y necesidades de salud mental de los/las jóvenes privadas de libertad. mantener una comunicación fluida y coordinada en materia de salud mental y física, también con el/la Gestora Intersectorial de Salud.

Considerar las coordinaciones propias que establecen los centros, particularmente las Unidades de Salud de los centros de atención de salud primaria como los CESFAN o COSAM, por atenciones de salud, dental, exámenes, otros

4.3. Orientaciones Técnicas Para la Protección de la SMAPS

Se debe privilegiar la utilización de herramientas y enfoques seguros y pertinentes al contexto de COVID-19, que aseguren el principio de “ante todo no dañar”.

Acciones Clave:

- A) Brindar la **PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA (PAP)**: Es una respuesta humanitaria de apoyo a otro ser humano que ha estado recientemente expuesto a alguna situación estresante y que puede requerir asistencia. Es una técnica que se usa universalmente en situaciones de desastre o emergencia, como primera respuesta de atención en la estrategia de acompañamiento psicosocial, permitiendo potenciar las estrategias de afrontamiento funcionales que tenga la persona frente a la emergencia. Promueve factores que favorecen la resiliencia: seguridad, calma, autoeficacia, conexión social y esperanza. Apunta a la forma de pensar sentir y actuar de la persona que le va a permitir sobrellevar emocionalmente la situación. Con la PAP se apoya a la persona visibilizar y emprender las acciones necesarias que la lleve a sentirse segura, poder tomar decisiones que facilite su adaptación y su manejo de la situación actual. Es importante comprender que las diversas técnicas que se conoce deberán adaptarse a las circunstancias de emergencia sanitaria y características locales que se estén viviendo y no viceversa. Por ejemplo, las medidas de protección actual de distanciamiento físico obliga a trabajar a distancia y si es presencial con los resguardos necesarios.

¿Quiénes aplican PAP?

No es una intervención exclusiva de los profesionales de salud mental, a pesar del calificativo “psicológico” que lleva el nombre de la técnica. Puede ser brindada por cualquier funcionario que haya sido capacitado en esta herramienta.

¿Cuándo se debe aplicar?

Como estrategia de acompañamiento se debe aplicar preventivamente durante todo el contexto de emergencia sanitaria y especialmente como intervención en crisis lo antes posible en el caso de contagio de un/a joven orientado a gestionar los efectos emocionales generados por haber enfermado. Según la literatura consultada estas estrategias tienen un impacto importante en la persona a corto mediano y largo plazo.

La PAP incluye factores que parecen ser de gran ayuda para la recuperación de las personas durante emergencias. Los objetivos se dirigen a lograr que los/las jóvenes:

- se sientan seguros, conectados con otros, en calma y con esperanza;
- tengan acceso al apoyo social, físico y emocional; y
- se sientan capaz de ayudarse a sí mismos como individuos y comunidades. Actitud proactiva y autocontrol.

Para brindar PAP se debe conocer las características de la situación crítica de los adolescentes que se atiende, tomando en consideración el contexto de privación de libertad en el que se encuentran y como se ha presentado la acumulación de factores sumados a los efectos de prisionización en el que previamente se encontraban. A ello se suma la pérdida o distanciamiento no solo de visitas familiares sino de los vínculos de intervención que recibían ya sea del equipo de intervención o de la oferta externa.

Los tres procedimientos básicos para aplicar los primeros auxilios psicológicos son:

1. **Observar:** observando se puede identificar las principales fuentes de recursos emocionales que tiene el joven en el contexto de la casa donde se brinda la respuesta. La dinámica de la casa influye en la respuesta emocional de los jóvenes (pares, funcionarios presentes, rutina, etc.) como también el momento para brindarla (turno día /noche). Es importante identificar las condiciones para poder brindar la ayuda necesaria, propia de la situación, de los involucrados y del momento de la crisis. Recuerde que durante este tiempo de emergencia el joven puede variar emocionalmente, según la fase sanitaria en la que se encuentre el centro. Compruebe si el joven se siente seguro, si hay jóvenes con algún tipo de necesidades, comprobar si hay jóvenes que presenten reacciones graves de ansiedad o angustia. La observación puede verse limitada por el distanciamiento físico por las restricciones en la distancia establecida, se deben considerar las variables de contexto señaladas anteriormente para anticiparse a identificar de manera concreta los posibles apoyos que puedan necesitar los jóvenes: por ejemplo, ante la ansiedad por contagio a través de algún par o de funcionarios. Aquí es necesario chequear las características básicas de seguridad para esclarecer con información veraz, los procedimientos, flujos de comunicación y aplicación de protocolos ajustados a su centro, cuando corresponda.
Si bien, esta guía está orientada a brindar respuestas emocionales y psicológicas de primer orden, puede suceder que la **PRIMERA NECESIDAD** en este momento no sea a nivel emocional, por lo tanto, hay otras intervenciones que se deben realizar con anterioridad y encausar su respuesta.
2. **Escuchar:** es la segunda fase del procedimiento que permite iniciar el vínculo de ayuda orientando la atención a los jóvenes que lo necesiten, abriendo paso a la toma de decisiones para su cuidado. Diríjase a quienes puedan estar necesitando la ayuda, pregunte acerca de qué necesitan y qué les preocupa, escuche a los/las jóvenes y ayúdeles a tranquilizarse. Cada centro adapta un diseño de estrategia diferenciada para facilitar la escucha, según la dinámica emocional de la casa. Evite que la estrategia se convierta en un factor ansiógeno en sí misma, es decir, que genere mayor angustia de la que haya previamente. Para ello, en la primera fase de observación usted tomará la decisión de si escuchará individual o grupalmente a los jóvenes que manifiesten necesidad, y llegado el caso solicitar ayuda y derivar oportunamente. No olvide de usar estrategias para brindar **SEGURIDAD** a los jóvenes principalmente con información clara y veraz. No prometa lo que no se puede cumplir. Utilice una escucha activa, empática para identificar la problemática.

3. **Conectar:** Reconozca la parte proactiva del joven considerando que es un agente activo de su cambio, que tiene autonomía, que cuenta con recursos y no es un receptor pasivo. Su labor en este sentido es ser facilitador de su respuesta de adaptación a la crisis. Usted no es el “solucionador” de problemas, por lo tanto, no debe dar recomendaciones sino gestionar que el joven pueda emplear los mayores recursos para poder salir adelante, tómese del conocimiento que usted tiene de él/ella y de los recursos que con anterioridad utilizó para afrontar situaciones difíciles o de crisis previas. Luego es necesario establecer conjuntamente un plan de acción, priorizando las necesidades e identificar fuentes de apoyo para cada una de ellas. Como ya se señaló anteriormente, puede haber necesidades más urgentes antes que las emocionales y es necesario encauzarlas debidamente. Brinde información certera, sino o tiene seguridad, **NO LA ENTREGUE**. Ponga en contacto a los/las adolescentes con sus seres queridos y con las redes atención. Derive oportunamente a las atenciones de salud y salud mental especializada que requiera el joven y comunique al resto del equipo. Ayude a los/las adolescentes a afrontar positivamente a los problemas.

Metodología:

- **Prepararse Para la Atención.** Antes de iniciar la jornada o turno, procure tener a mano la mayor cantidad de información necesaria y actualizada, de la situación local y del centro, de las medidas sanitarias, y principalmente de las novedades individuales y familiares de los jóvenes a su cargo. Si maneja información parcial o que ya no está vigente, puede aumentar la sensación de inseguridad en los jóvenes que atiende. Manténgase informado de cuán afectado se encuentra el espacio por la enfermedad (en caso de contagio interno) y para ello sirve contar en cada centro con un flujo expedito de comunicación con los datos precisos y actualizados donde recurrir, donde se incluya a diario las respuestas y los recursos con los que se cuenta al interior de centro y de los jóvenes. La información de una semana atrás ya no es acertada ni válida. *LA INFORMACIÓN ES UN RECURSO FUNDAMENTAL DE AYUDA.*
- **Evite Minimizar la Preocupación de los Jóvenes** o insinuar que es incorrecto o absurdo preocuparse. Por el contrario, indique que es comprensible que ante la emergencia global que se está viviendo aparezcan el temor y la ansiedad. Maneje la respuesta esperable ante la situación mundial que todos estamos experimentando.
- **Utilice Competencias Sociales y Profesionales:** Escuche a los/las adolescentes con atención. Evalúe las necesidades y preocupaciones de el/la joven. Ayude a los adolescentes a encontrar calma y disminuir el estrés. Brinde ayuda y apoyo prácticos orientado a la situación actual. Reduzca la incertidumbre atendiendo a las necesidades de información, seguridad, convivencia, pertinentes al contexto Covid19. Apele a la capacidad de adaptación de los adolescentes.
- **Analice y Converse** con el/la joven sobre de aquéllos aspectos que están en juego en la situación: cognitivos, afectivos, somáticos, interpersonal y comportamental y a partir de allí diseñe conjuntamente con el adolescente una estrategia a corto plazo para llevarla a cabo, y monitóreela diariamente.

- **Comunique** toda la información pesquisada al equipo de intervención a través de los flujos establecidos para tal fin.

B) **Manejo del Procedimiento de Ayuda Psicológica:** Promover que todos en el equipo de intervención (ETDs, coordinadores, PICs y PECs, y otros que ofrezcan atención) a cargo de jóvenes en los centros CIP-CRC, *manejen los principios esenciales del apoyo psicosocial* y la Primera Ayuda Psicológica (PAP), como de la estrategia definida para su ejecución. Para ello, orientarse en este documento y en los anexos de este, como la Guía de bolsillo PAP que se adjunta a este documento; como también coordinar su socialización

C) **Establecer Protocolos de Acompañamiento Técnico Remoto** para *asegurar la continuidad de los cuidados y/o servicios* a los/as jóvenes a través de la adecuación de los canales de atención usuales en contexto Covid19, por ejemplo, utilizando llamados telefónicos, correos electrónicos y video-llamadas como medios de atención y seguimiento a distancia. **ATENCIONES REMOTAS:** Los servicios existentes se deben adaptar para contemplar las nuevas afecciones y los cambios en los patrones de búsqueda de atención psicosocial, realizando adaptaciones de manera que se minimice el riesgo de contagio, pero se continúe brindando el apoyo necesario. Algunas intervenciones de SMAPS podrían utilizar enfoques menos convencionales, por ejemplo, a través de plataformas digitales, llamadas telefónicas y las redes sociales.

D) **Asegurar la Existencia/Vigencia de los Flujos de Derivación Asistida** a jóvenes con afectación de salud mental a los distintos niveles de atención primaria, secundaria (COSAM, PAI) y terciaria UHCIP, como de urgencia, a través de la Unidad de Salud al interior de los centros y difundirlo a todos los actores claves, de manera de que todos los actores lo conozcan, apliquen y utilicen, como así también el flujo de reporte a las autoridades competentes a nivel regional y nacional cuando se presenten dificultades en dichas atención que requieran de apoyo específico.

A continuación, se señalan criterios generales para la derivación a atención especializada en salud mental:

- Crisis de angustia, grado significativo de angustia que no disminuye con apoyo de cercanos ni con estrategias personales.
- Deterioro notable en el funcionamiento del joven.
- Dificultad para cuidar de sí mismo y auto-regularse, presencia de ideas o conducta suicida.
- Solicitud expresa de atención de salud mental.

Herramientas

- Generar **Entornos Seguros y Protegidos**, haciendo hincapié en las fortalezas y los recursos de los jóvenes en lugar de sus debilidades y vulnerabilidades. Emplear los recursos y fortalezas existentes o activar las que están latentes.
- Diseñar e incluir una **Estrategia de Apoyo que se Aplique Diariamente** como una especie de tamizaje o revisión general que va a facilitar condiciones mínimas de seguridad tanto para los jóvenes como para los funcionarios. El objetivo es tomar contacto, conocer y monitorear el estado diario de los jóvenes y las necesidades emocionales o de derivación a atención especializada. Se pueden realizar a través de círculos de conversación, entrevistas grupales y/o individuales para la pesquisa de malestar, estrés imposibilidad de relajarse, síndrome de abstinencia de consumo de drogas o alcohol, problemas para conciliar el sueño, retraimiento social inusual, negación absoluta de lo ocurrido, etc.

- **Charlas Cortas** que sirvan de puntapié para la rueda de conversación: por ejemplo, afrontamiento positivo ante la emergencia, salud mental, impacto emocional, la vivencia de la pandemia como una situación novedosa impredecible y amenazadora, que genera incertidumbre, estrés por pérdida de la capacidad de control, los cambios que nos ha obligado a hacer, el cambio de la rutina y del contacto social que se mantenía, que puede generar fatiga. Elija un tema y expóngalo en 5 minutos, el equipo puede decidir semanalmente qué tema tratar y abrir el dialogo. Se pueden utilizar los puntos presentados en este documento como base y a partir de ellos se pueden incorporar otros guiándose siempre desde las necesidades expresadas en los jóvenes. Se pueden incluir videos motivacionales orientados a adolescentes.
- Ante altos niveles de ansiedad o estrés es necesario ayudar a los jóvenes reconocer lo qué les está pasando y conjuntamente buscar salidas desde los recursos para adaptarse, fomentar la actitud positiva y asumir un control en su día a día en el entorno en el que se encuentre y practicar autocuidado.
- El bienestar humano se construye a partir de 1) lograr mantener buena conexión interpersonal a pesar de la distancia impuesta por la emergencia, especialmente con las personas que se encuentran presentes en su entorno, sus pares y funcionarios. 2) Tener experiencias positivas en el aquí y ahora con actividades gratificadoras, manteniendo la higiene mental. 3) Otorgar sentido a las acciones que realizo; cuánto más propósito se tiene en la vida, mayor salud se tiene. 4) cultivar el autoconocimiento de los pensamientos, de la manera de ser a través de meditación, vida espiritual, yoga, otros.
- Esta situación se puede tomar como oportunidad para ayudar a los jóvenes a cultivar valores como tolerancia, para tener una relación colaborativa con los demás; autocontrol, para mantener nuestras emociones negativas frustraciones fuera de expresión aprendiendo a gestionarlas y flexibilidad y capacidad de adaptarnos rutinas creencias como cambios necesarios.
- Se debe contar con la ayuda para todos los usuarios de centros CIP-CRC. Sin embargo, no todos necesitarán o solicitarán ayuda. Cada persona tiene su momento favorable para conversar y dialogar. Si bien, no se deber forzar la ayuda es necesario hacerles saber que el equipo cuenta con esta ayuda de primer orden relacionada con la salud mental y apoyo psicosocial y principalmente que usted como persona está disponible.
- Gestionar los principales miedos y estresores esperables lógicos de los jóvenes entre ellos el miedo real de ser contagiado ellos mismo y sus familias. Incorporar en cada una de las intervenciones los principios psicosociales clave, como la esperanza, la seguridad, la calma, la conexión social. Promover la autorregulación y gestión emocional individual y/o grupal.
- Considerar intervenciones con los funcionarios con quien los jóvenes tienen mayor vínculo promoviendo la calidad de los espacios compartidos.
- Acoja las reacciones de los jóvenes con calma y apertura, transmita tranquilidad y seguridad. El momento es complejo para todos.
- Es importante comunicar las acciones en curso, aun cuando haya elementos por resolver, focalizarse en los aspectos de la respuesta que están funcionando y en las cosas que, si se pueden resolver, ayude y transmita esperanza.
- Las técnicas de relajación, el manejo de la respiración profunda y la meditación ayudan en el proceso de recuperación y de retorno a la actividad rutinaria o la vida habitual.

4.4. Línea Atención Especializada

La pandemia por COVID-19 no impacta de igual forma a las personas y comunidades, existiendo grupos que se encuentran en mayor riesgo ante el contagio, por una parte, o de sufrir discriminación social, exclusión de los servicios de salud y sociales, o mayor afectación en su salud mental.

Acciones Claves:

A) Establecer y/o Reforzar Acciones de Salud Mental y Apoyo Psicosocial Dirigida a Jóvenes Directamente Afectados por COVID-19 y sus familias: personas confirmadas con la enfermedad en situación de aislamiento, jóvenes en período de cuarentena por sospecha de contagio, jóvenes que han debido ser hospitalizadas por complicación de la enfermedad, familiares y cercanos de jóvenes que enferman o han fallecido por COVID-19. En caso de contagio, los jóvenes requerirán de atención médica urgente según protocolo de medidas COVID-19 y requerirán también de PAP ellos, sus familiares y los pares a interior del centro. Así mismo, dadas las restricciones sociales, se debe contar con estrategias psicosociales e identificar cual será la línea de intervención, en estos casos, para gestionarlo ante el eventual fallecimiento por COVID-19 o por otros factores. Consideración que los procesos vinculados al fin de vida y posterior duelo no podrán ser llevados a cabo de la manera habitual, en que las personas despiden a sus seres queridos. Esta situación, sin duda, aumentará el dolor de familiares, cercanos y de la comunidad, quienes vivirán su pérdida en un contexto complejo y restrictivo. Por esta razón, es importante incluir dentro de las medidas orientadas a minimizar riesgo de contagio, consideraciones desde el ámbito de la salud mental y apoyo psicosocial que otorguen sensibilidad y empatía a los ritos funerarios durante COVID-19. En este escenario considerar la disminución del impacto psicosocial ante la proximidad de fin de vida y fallecimiento asociado a COVID-19.

B) Brindar SMAPS y Derivar Oportunamente a atención especializada a los grupos específicos dentro de la población privada de libertad con mayor vulnerabilidad psicosocial durante la pandemia, por ejemplo jóvenes con enfermedades previas, adolescentes embarazadas, jóvenes con consumo de drogas o con discapacidad, jóvenes sin familia y/o figura significativa, jóvenes en situación de migración, jóvenes pertenecientes a pueblos indígenas, o a identidad de género LGBTI, o grupos en riesgo de sufrir discriminación y exclusión.

C) Bajar los Niveles de Ansiedad de los jóvenes monitoreando todas las medidas sanitarias de protección de los funcionarios y profesionales de la oferta externa durante la jornada de trabajo, incluso en las pausas (las cuales evidenciaron ser foco de contagio). Es importante mantener informado a los jóvenes de las medidas que los cuidadores toman.

D) Diseñar y mantener una Rutina Acorde al Contexto de Emergencia. Seguir una rutina estabiliza estados emocionales, proporciona apoyo y seguridad. El tener horarios compromiso y tareas genera un efecto positivo en el estado de ánimo y es una base importante para proteger la salud mental. La estructura diaria debe ofrecer la organización del tiempo de forma confiable, incorporar eventos motivacionales positivos orientados a objetivos socioeducativos que transmita seguridad, orientación, así como estabilidad y aprecio emocional. Establezca tareas específicas, cree un horario diario que se pueda cumplir. Mantenga una actitud positiva dado que estas

emociones también se pueden transferir y transmitir a los jóvenes promueva confianza y seguridad. Transmita tranquilidad y focalícese en tareas concretas. En momentos de emergencia sanitaria con altos niveles de incertidumbre y ansiedad, la ayuda instrumental es fundamental para que los /las jóvenes puedan tener la tranquilidad y focalizar su energía en salir adelante.

Herrramientas:

- Se ajustará una rutina personal manteniendo todos los cuidados de SMAPS que se requieran con el debido uso de protecciones personales correspondientes para el/la joven y sus cuidadores.
- Planifique tareas y actividades para aprender o jugar, entretenerse. Organice el día aceptando y valorando los recursos disponibles, no el déficit de lo que falta.
- Organice la rutina diaria y promueva su mantención.
- Los adolescentes tienen una experiencia de tiempo diferente al de los adultos. Las actividades deben adaptarse a sus necesidades, y que pueden reducir la tensión y el estrés.
- Establezca objetivos para la estructura diaria, promueva la comunicación, mantenga la actividad mental, con ejercicios cognitivos, manejo creativo de diferentes materiales, uso de opciones culturales, promueva el ejercicio físico diario, los descansos también son importantes, pruebe ejercicios de relajación. El sol y el aire fresco son elementos importantes de la naturaleza que son importantes para la salud.
- Teniendo en cuenta las medidas de protección asegúrese de que el joven esté activo y en la medida de lo posible en contacto con los demás jóvenes y cuidadores.
- Promover la **participación diaria de actividades** y mantenerse activo, fomenta el bienestar subjetivo, sostiene las perspectivas de integración social.
- El acompañamiento idealmente debe incluir la *adaptación de una nueva rutina* que evite la monotonía, y eventos estresantes, incluyendo **innovaciones en torno a la oferta interna y externa**.
- Motive y apoye que los y las adolescentes mantengan sus rutinas y actividades cotidianas, en especial hábitos de alimentación, sueño y ejercicio físico. Es deseable que realicen actividades escolares o académicas de manera regular, idealmente en horarios ya establecidos previamente.
- Brinde la oportunidad de escoger alguna actividad para hacer en conjunto basado en sus intereses.
- Ayúdele a mantener un clima de convivencia acogedor para todos y todas. Flexibilidad y comprensión.
- Organicen en conjunto la distribución de tareas domésticas. Facilitará el sentido de pertenencia y de utilidad en la casa, en la medida que se entienda como algo justo y que beneficia a todos.
- Para aquellos que se encuentren con tratamiento en salud mental y/o por consumo de alcohol y/o drogas se deben tomar precauciones para asegurar que sigan teniendo acceso a su medicación y apoyo mientras duren los síntomas, tanto de la oferta interna y externa (como del PAI u otros).
- Se debe seguir respetando en todo momento el derecho al consentimiento informado a lo largo del tratamiento de los/as adolescentes que padecen trastornos de la salud mental y abuso de sustancias en pie de igualdad con el resto de las personas.
- Mantenerse informado sobre todas las consideraciones emanadas por la autoridad sanitaria respecto de hospitalizaciones psiquiátricas.

- Se mantendrá el derecho de seguir comunicado telemáticamente con su familia y/o figura significativa.
- Ante el fallecimiento de un/una joven por COVID-19, se deben implementar acciones para asegurar que la familia y los seres queridos, reciban una adecuada comunicación y un apoyo psicosocial pertinente, informando el deceso lo más pronto posible al familiar/cuidador de contacto. Informar del procedimiento que se llevará a cabo a continuación, en especial las medidas de bioseguridad que se deberán implementar tanto al interior del establecimiento de salud, como en los trámites funerarios. Procure ser lo más claro posible, sin asumir que ya conocen o suponen esta información. Realizar seguimiento telefónico a los familiares cercanos durante las semanas posteriores al deceso, a través de equipos de salud mental del establecimiento de salud o de la red a la cual pertenecen, para acompañarlos en el proceso de duelo. En este seguimiento se debe también identificar eventuales necesidades de derivación a atención en salud mental y/o apoyo de servicios sociales.

4.5. Línea Fortalecimiento Comunitario, Comunicación Social y Educación en SMAPS

Las personas y las comunidades son actores claves y protagonistas en las acciones de protección de la salud mental durante el contexto de pandemia. Los mecanismos de apoyo social y de autoayuda son esenciales durante la pandemia, los cuales pueden ser fortalecidos a través de acciones de educación para la comunidad y organizaciones de base. Al mismo tiempo, las acciones de comunicación social juegan un rol central por las características de esta pandemia. En la medida de que las estrategias comunicacionales se realicen sin transgredir los principios básicos humanitarios, éticos y técnicos, y sirvan de plataforma para entregar información oportuna y veraz a la comunidad, contribuirá también a la protección de la salud mental.

Acciones Clave:

A) **Fortalecer iniciativas locales de organización de los CIP CRC** y ayuda mutua, a través de la entrega de herramientas SMAPS y su inclusión dentro de las redes territoriales de colaboración, reforzando sus fortalezas en lugar de sus debilidades y/o vulnerabilidades. La comunicación con las familias es un tema esencial en la gestión de centro en contexto Covid19

B) **Tomar las medidas de protección personal** y ser riguroso en el protocolo de autoprotección ayuda a prevenir el contagio a los funcionarios y a los jóvenes. Es necesario administrar bien los elementos de protección personal y las medidas de bioseguridad de todos los que ingresan al centro CIP-CRC durante la emergencia sanitaria para mitigar el miedo de los jóvenes a ser contagiados por los funcionarios, quienes constituyen el único vector posible de contagio.

C) **Comunicación social:** Considerando que la información es una de las principales necesidades de las personas en situaciones de emergencia, y que la falta de ésta es una fuente importante de ansiedad para las personas y comunidades, se deben procurar las siguientes **acciones de comunicación social**

Herramientas

- Ante la imposibilidad de recibir visitas presenciales por parte de familiares, parejas y amigos en CIP CRC, para proteger la salud tanto de los jóvenes como de sus familiares,

promover la instalación del uso de plataformas digitales para tal fin para mitigar los principales temores de los jóvenes.

- Planificación del uso de plataformas digitales para prevenir situaciones no deseadas de frustración ante inconvenientes técnicos telefónicos, de cobertura WIFI, como de expectativas respecto de las llamadas desde los familiares que no se realicen, sentimiento de incertidumbre, etc.
- Realizar psi coeducación con los jóvenes para resignificar la adaptación a la nueva modalidad de contacto durante el actual escenario sanitario para evitar emociones negativas y malinterpretaciones.
- Ante el caso de joven contagiado, ofrecer apoyo psicológico dado que pueden presentarse: altos grados de ansiedad, ánimo de desesperanza, no confiar en su recuperación, si no consigue consuelo y ausencia de la red de apoyo social que no tenga familia, socialización callejera o no estén en contacto con el joven. Monitorear la evolución emocional diario, miedo a contagiar, sentimiento de culpa (protocolo cuarentena).
- Es necesario trabajar también con la familia del joven contagiado, brindando permanentemente información certera y ajustada a la realidad de la situación de joven. Se debe gestionar la angustia de la familia, asegurar que el centro se comunicará a diario mientras dure su recuperación, incluso si la misma familia se encontrase contagiada, el joven puede estar esperando la información de su familia. En caso de que joven ingrese a UCI debe reforzarse el trabajo de apoyo al joven y de red para facilitar la información a la familia.
- Acompañar para asimilar el impacto emocional del contagio respetando los tiempos y pautas de comunicación, explorar el estado emocional si es esperable/normal o comienza a ser preocupante o patológico. Es necesario estar disponible los familiares para bajar la sensación de falta de control de la situación.

Manejo de la des/información

La Organización Mundial de la Salud ha hablado de 'infodemia' en relación al exceso de información a la que estamos sujetos. Es necesario ofrecer a los jóvenes orientación específica sobre desinformación y el manejo de las redes sociales a través de una alfabetización mediática e incluso de la información boca a boca que les llega, obteniendo una mayor concienciación sobre la importancia de aprender a informarse. Entregar oportunamente la información práctica, comprensible y veraz a la comunidad sobre:

- COVID-19, medidas de prevención, autocuidado y cuidado mutuo, para los trabajadores de la institución, sus usuarios, familia y su comunidad.
- Modo de funcionamiento del centro, grupo o comunidad durante la emergencia: modalidad y horarios de atención, medidas de seguridad, etc.
- Medidas que la autoridad sanitaria ha establecido, estado y funcionamiento de la red asistencial correspondiente al territorio, canales de atención, entre otros.
- Garantizar el apoyo constante de los funcionarios en caso de emergencia o crisis.
- No difundir información sin antes chequear su fuente oficial, no propagar rumores tanto en canales de información oficiales como informales.
- Mantener además flujos permanentes de comunicación al interior de la institución y con la autoridad sanitaria, que aseguren la actualización de la información disponible.
- Cubrir diversas áreas y temas de información.

- Utilizar medios de difusión diversos para asegurar que todos los jóvenes puedan acceder a él: redes sociales, folletería, radios y televisión local, insertos en diarios, entrevistas, Guiados por los ETD y teniendo a la base criterios de seguridad interna.
- Se pueden diseñar talleres utilizando distintas estrategias como lectura de cuentos fabulas, videos informativos, textos científicos, y contenidos digitales, etc.
- Conversen acerca de la situación actual de la pandemia, compartan mutuamente sus dudas y valide sus emociones y preocupaciones. Conversar acerca de los mitos y rumores que estén circulando y cómo reconocer las noticias falsas (fake news). Reduzca la sobreexposición a noticias e información relativa a la enfermedad y la emergencia.
- Entregar información precisa y en lenguaje sencillo, en sintonía con las recomendaciones oficiales es un aspecto clave para reducir la incertidumbre en las personas. Por el contrario, cuando la información entregada es confusa o contradice las medidas en curso, puede generar mayor ansiedad y angustia en las personas que contactan.
- Destinen momentos en el día para conversar de temas que sean de su interés: música, deportes, influencers, etc.

4.6. LÍNEA CUIDADO AL EQUIPO QUE BRINDA RESPUESTA

Esta línea focaliza esfuerzos en proteger, prevenir y mitigar los posibles efectos negativos sobre la salud mental de los que brindan respuesta en la emergencia en los diferentes niveles organizacionales.

ACCIONES CLAVE:

A) **PROPORCIONAR ACCESO A TODOS LOS PROTOCOLOS** que señalan acciones específicas, para la protección, seguridad física mediante el uso de equipamiento especializado para evitar la agudización de la situación de stress.

B) **IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS FORMALES DE CUIDADO DE EQUIPO**, que aborden los tres niveles del cuidado: INSTITUCIONAL, CUIDADO MUTUO Y EL AUTOCUIDADO de la salud mental. El “cuidado de equipos” debe expresarse desde el liderazgo a nivel de equipo directivo. Específicamente en el cuidado institucional, los elementos centrales que deben estar presentes de manera transversal para mitigar el impacto en el bienestar psicosocial de los funcionarios tanto en preventiva y especialmente ante la presencia de jóvenes con Covid19:

- **ENTREGA Y MANEJO DE INFORMACIÓN ACTUALIZADA DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD PARA LOS FUNCIONARIOS.** Generar un ambiente de estabilidad en relación con lo que se debe o no hacer, cuándo y cómo hacerlo, para gestionar el miedo o stress racional de contagio. Nada impacta tanto en la salud de los trabajadores como la percepción de tener condiciones de seguridad adecuadas para la realización de su tarea.
- **FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA**, en virtud de la importancia de mantener flujos de comunicación claros y definidos que permitan que la información llegue de manera íntegra y rápida a las personas que corresponda, para que disminuya la sensación de incertidumbre.
- **CONECTAR CON LAS FUENTES DE APOYO PSICOSOCIAL**, dirigido a entregar una asistencia y apoyo a los funcionarios.

- **APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE MANEJO DE EQUIPO EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA** desde el equipo directivo de los centros orientado a sostener al equipo que debe dar respuesta a los jóvenes privados de libertad durante la emergencia Covid19. Para ello, se requiere ejercer liderazgo directivo en la organización de los equipos con vulnerabilidad, respecto a la dotación de personal con ausentismo debido a licencias médicas y debido a las medidas de protección. El desequilibrio organizacional generado por la emergencia provoca inestabilidad emocional en los equipos. Probablemente ya se han detectado sensación de tristeza, shock, temor, desesperanza, desconcentración en la tarea, pensamiento catastrófico, irritabilidad, fatiga, etc.
- **COMPROMISO DEL EQUIPO DIRECTIVO:** debe evitar el aislamiento y distanciamiento afectivo ante las peticiones de sus equipos y toma de decisiones, en la redistribución de roles, establecer mayor flexibilidad, mantener la interacción de calidad con sus equipos (virtual y/o presencial).

Brindar calidez y presentarse ante el equipo como figuras de apoyo y comunicación para el equipo. Administrar el conflicto de manera efectiva, conociendo y gestionando los riesgos de inestabilidad emocional de los funcionarios como la exposición simultánea a otros traumas o situaciones estresantes (privada o laboral), o condiciones de vida desfavorables, o presencia de agotamiento, promoviendo apoyo y motivación laboral.

Como jefatura o líder de equipo tome medidas conciliadoras, sea buen comunicador, sea claro y planifique las sesiones de comunicación de medidas idealmente al inicio del turno, proporcione retroalimentación positiva a su equipo, organice adecuados ciclos de rotaciones y turnos respetando períodos de pausas. Monitoree las decisiones tomadas, potencie los espacios de reflexión y autocuidado, sea agradecido cada vez que pueda, maneje del lenguaje asertivo evite el derrotismo catastrofismo, y evite a sobre carga de información.

C) ATENDER EL RIESGO DE ESTIGMATIZACIÓN SOCIAL

Para funcionarios en CIP CRC y monitorear la detección de discriminación, agresiones y estrategias de reparación. El nivel de estigma asociado con el COVID19 se basa en tres factores principales:

- Es una enfermedad nueva y en torno a la cual existen todavía muchas incógnitas.
- Frecuentemente tenemos miedo a lo desconocido.
- Es fácil asociar ese miedo a “los otros”.

Es comprensible que nos sintamos confundidos, ansiosos y con miedo. Desafortunadamente, estos factores también están contribuyendo a alimentar estereotipos dañinos. El impacto de la estigmatización por estar enfermo o trabaja en un lugar donde hay enfermos por Covid 19 puede:

- llevar a que las personas escondan la enfermedad para evitar la discriminación.
- impedir que las personas busquen atención médica en forma inmediata.
- hacer que las personas no adopten comportamientos saludables.

D) **INSTALAR TURNOS QUE PERMITA DISMINUIR EL AUSENTISMO** por licencia médica u otros factores. Permitir la flexibilidad y adaptación semanal de las rutinas y turnos. Los centros deberán planificar internamente ante la probabilidad de ausencias del personal, *identificando funciones y puestos de trabajo críticos*, y planificando cobertura alternativa. Es posible que los centros necesiten planificar alternativas temporales, incluyendo la provisión de servicios en línea, suministro de medicamentos y equipamiento a través de farmacias, visitas domiciliarias, llamadas telefónicas o video llamadas para evaluación y seguimiento.

HERRAMIENTAS

- Disminuir el conflicto de los trabajadores entre las demandas personales y profesionales: de temor de contagiar a los familiares y la necesidad de atender mi trabajo con el riesgo de contagio
- Cuidar necesidades básicas de descanso, de alimentación.
- Construir una rutina fuera del trabajo que incluyan pasatiempos agradables intentando desconectar en la medida de lo posible
- Espíritu de equipo: contacto con compañeros, priorizar la información constructiva, en el trabajo de equipo y toma de decisiones respetando las diferencias.
- Limitar la sobre-exposición a los medios de comunicación, mantener contacto social bueno con personas que los valoren y se sientan a gusto, aunque sea en forma virtual.
- Usar estrategias de regulación emocional: respiración, relajación, ejercicio físico. Ejercicios de reestructuración cognitiva: de ideas obsesivas, dudas, fóbicas, etc. Para contrastarlas y reconocer los propios límites sobre el control de la situación.
- Promover la sensación de autoeficacia: reconocimiento de que el rol laboral ejecuta en el centro es útil y necesario (en contra de indefensión aprendida) y reconocimiento de los propios límites.
- Aprender técnicas de autoobservación (meditación –yoga- mindfulness- otros.), ser consciente y expresar las emociones y sentimientos sin juzgar dado que las emociones negativas son normales y esperables en el contexto que vivimos. Advierta si se presentarse la incapacidad de desahogarse esto puede ser por mecanismos de defensa y altas exigencias de rendimiento personal y laboral. La disociación al largo plazo puede causar stress.
- Si los intentos de autocontrol, tolerancia, auto-conciencia y **AUTO AYUDA NO SON SUFICIENTE ES NECESARIO PEDIR AYUDA**, especialmente si hay alteración del sueño, alimentación, tristeza privado. **EXISTEN ESPACIOS DE AYUDA INTERNOS Y EXTERNOS AL SENAME**: Fono Ayuda o atención especializada en salud mental, oferta de la mutual. Autogestión de grupos de regulación emocional.

BIBLIOGRAFÍA

Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes

[https://www.who.int/hac/techguidance/iascguidelinespanish.pdf?ua=1](https://www.who.int/hac/techguidance/iascguidelinesspanish.pdf?ua=1)

IASC (2007) Comité Permanente entre Organismos. Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Situaciones de Emergencia. Ginebra: IASC

IASC. (2020). Nota informativa provisional Cómo abordar la salud mental y los aspectos psicosociales del brote de Covid-19 Versión 1.5. Grupo de Referencia del IASC para la SMAPS en Situaciones de Emergencia.

MINSAL. (2020). Consideraciones de Salud Mental y Apoyo Psicosocial durante COVID-19 Versión 1.0. Mesa Técnica de Protección de la Salud Mental en la Gestión del Riesgo de Desastres, 16 de marzo de 2020.

OPS/OMS. (2020). Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de COVID-19. Disponible en <https://www.paho.org/es/file/60862/download?token=jy-TqZW6>

MINSAL, ONEMI, CIGIDEN & JICA. (2019). Modelo de Protección de la Salud Mental en la Gestión del Riesgo de Desastres (Primera ed). Santiago de Chile.

MINSAL. (2017). Guía Práctica de Comunicación de Malas Noticias. Propuestas para una comunicación humanizada.