



## LINEAMIENTOS PARA ABORDAR PROBLEMAS Y TRASTORNOS MENTALES EN TRABAJADORES DE LA SALUD EN EL MARCO DEL AFRONTAMIENTO DEL BROTE DE COVID - 19

Dimensión Convivencia Social y Salud Mental  
Marzo 2020

Los trabajadores de salud cuando se ven enfrentados a situaciones de alta demanda de su capacidad de trabajo, especialmente en situaciones de emergencia sanitaria como la que el País enfrenta en este momento, pueden llegar a presentar ansiedad o manifestaciones emocionales alteradas, ya que, en el ambiente hospitalario, además de trabajar con sus propias emociones y conflictos, los trabajadores deben abordar también las necesidades emocionales de sus pacientes y familiares.

Esas demandas acaban desencadenando fatiga física y emocional, tensión y ansiedad en el profesional y demás personal que labora en los servicios sanitarios. Además de eso, el ambiente de riesgo de vida, la sobrecarga de trabajo, la dificultad para aceptar la muerte, el dolor, la escasez de recursos materiales y humanos, el ambiente extremadamente seco, refrigerado, cerrado y con iluminación artificial, y otras que puedan generar discomfort emocional, así como la interrelación constante entre las mismas personas del equipo, durante el turno y la toma de decisiones conflictivas relacionadas a la selección de los pacientes que serán atendidos, son factores que pueden desencadenar en ansiedad, problemas y trastornos mentales.

Los esfuerzos que se deben realizar por parte de las EAPB, IPS y las Administradoras de Riesgos Laborales con sus trabajadores afiliados, deberán estar orientados a identificación y atención integral de los problemas y trastornos mentales de los trabajadores del sector salud que atiende la emergencia sanitaria por el brote de COVID-19.

De otro lado, la Organización Panamericana de la Salud, ha emitido una serie de consideraciones de orden psicosocial y de salud mental durante el brote de COVID-19, dentro de las cuales identifica algunas que se deben tener en cuenta con trabajadores de la salud.

Por su parte, el protocolo de intervenciones de factores psicosociales para trabajadores de la salud y asistencia social, adoptado por el Ministerio del Trabajo mediante **Resolución 2404 de 2019**, como **parte de los referentes técnicos mínimos para la identificación, evaluación, monitoreo permanente e intervención de los factores de riesgo psicosocial**, brinda las directrices para desarrollar las acciones de intervención en el ámbito intralaboral, no obstante algunas de ellas tienen alcance en el contexto extralaboral, específicamente sobre las dimensiones referentes al uso del tiempo fuera del trabajo, las relaciones familiares, la comunicación y relaciones con otras personas fuera del trabajo.

Retomando estas consideraciones, para el abordaje de los problemas y trastornos mentales del personal sanitario en la atención de pacientes por el brote de COVID-19, se deben implementar estrategias destinadas a fortalecer lo siguiente:

1. **Acciones de gerentes o directores de los establecimientos de salud, líderes de los equipos de trabajo de salud.**
  - Mantener una comunicación actualizada, precisa y de buena calidad para todo el personal sobre la información, recomendaciones y las herramientas comunicacionales emitidas por el Ministerio



de Salud y Protección Social – MSPS-, como fuente oficial para el país, en relación con el comportamiento del brote de COVID-19, sus características, mitos y realidades, potenciales mecanismos de transmisión, identificación de personas con mayor riesgo, prácticas para la prevención del contagio a través del autocuidado individual y familiar, entre otras.

- Establecer medidas que permitan que el personal rote entre las funciones que crean un nivel alto de estrés y las que causan menos estrés.
- Facilitar que los trabajadores sin experiencia trabajen de cerca con sus colegas más experimentados. Los compañeros ayudan a brindar apoyo, vigilar el estrés y reforzar los procedimientos de seguridad.
- Iniciar, promover y comprobar los descansos en el trabajo.
- Establecer horarios flexibles para los trabajadores que estén directamente afectados o que tengan familiares afectados.
- Asegurar que se brinde tiempo para que los colegas se den apoyo social entre ellos, si es recomendable, de manera virtual.
- Identificar los medios adecuados para brindar servicios psicosociales y de apoyo para la salud mental, aprovechando las modalidades virtuales; además, asegurarse que el personal sepa que estos servicios están a su disposición.
- Informar acerca de la utilización de la información de las líneas de atención y apoyo psicológico existentes en su región. Ver instrucciones a las ARL y cuadro al final de esta disposición.
- Disponer de condiciones y talento humano entrenado para identificar y atender de manera inicial (Primeros Auxilios Psicológicos) las necesidades urgentes de salud mental y canalizar a los servicios de salud mental, en caso de ser necesario.
- Ayudar a los trabajadores de la salud a identificar a familiares, amigos y miembros de la comunidad fiables que estén dispuestos a escucharlos como red de apoyo psicosocial. Tenga en cuenta que algunos trabajadores de la salud pueden llegar a percibir que su familia o su comunidad no quieren tenerlos cerca debido al riesgo, al estigma o al temor. Promueva que mantengan la comunicación con sus seres queridos.
- Garantizar el desarrollo de procesos de aprendizaje en técnicas para el manejo del estrés: técnicas de respiración, relajación, meditación, yoga y mindfulness, escuchar música, hacer pausas durante el trabajo o entre turnos, alimentarse saludablemente y en cantidad suficiente, hacer ejercicio físico y mantenerse en contacto con la familia y los amigos.
- Promover estrategias para la prevención del consumo de tabaco, alcohol u otras drogas.

## 2. Acciones de las Administradoras de Riesgos Laborales:

Las Administradoras de Riesgos Laborales, en el marco de sus responsabilidades con la promoción de la salud y la prevención de los efectos de las contingencias laborales sobre la salud de los trabajadores, entre otras, deberán:

- 2.1 Concretar espacios de capacitación y apoyo directo a los empleadores, a los responsables del desarrollo de acciones de prevención, evaluación, intervención y seguimiento a los Riesgos Psicosociales y a los trabajadores de los establecimientos de salud, para fortalecer sus capacidades en Primeros Auxilios Psicológicos, en el desarrollo de las actividades destinadas a la reducción del estrés y al mejoramiento de los recursos institucionales y personales para el manejo de las reacciones emocionales y conductuales más frecuentes ante situaciones de crisis tales como la emergencia sanitaria actual.



2.2 Establecer una línea de apoyo psicosocial, que permita la orientación y apoyo emocional a los trabajadores de la salud que atienden el brote de COVID –19, bajo los siguientes preceptos:

- Disponer un espacio de comunicación no presencial de escucha, orientación y apoyo emocional en situaciones de crisis, a través de diferentes canales de interacción (teléfono, Whatsapp, redes sociales, otros) para contribuir a la salud mental y bienestar de los trabajadores de la salud que atienden el brote de COVID-19.
- A través de este espacio de comunicación, que se constituye en una línea de apoyo psicosocial, las ARL promocionarán la salud mental, la identificación, prevención, intervención y canalización hacia los servicios de atención en salud mental, en el marco del acompañamiento y apoyo a los empleadores y sus trabajadores afiliados.
- Brindar apoyo emocional en situaciones de crisis mediante acompañamiento psicológico e intervención psicosocial que contribuyan a la superación de la afectación en salud mental.
- Activar la oferta de servicios, procesos y rutas de atención sectoriales e intersectoriales para la gestión de las necesidades en salud mental reportadas por los trabajadores, con el fin de favorecer el restablecimiento o mantenimiento de su salud y bienestar.
- La Línea de apoyo psicosocial, permitirá la atención e intervención psicosocial y/o soporte en crisis no presencial, atendido por un equipo de profesionales de la salud mental, que brindan un espacio de escucha, orientación y apoyo emocional.
- La Línea de apoyo psicosocial deberá estar disponible las 24 horas del día, por el tiempo que dure la emergencia sanitaria y hasta por seis meses posteriores a la declaratoria del cese de la misma.

2.3 Componentes de la línea de apoyo psicosocial

- **Orientación:** Se brinda a trabajadores que manifiestan una situación, conflicto o inquietud, frente a la cual se escucha y orienta bajo un contexto de comunicación participativa, facilitando así un espacio de análisis y reflexión para la movilización de recursos propios, familiares, sociales y/o institucionales, promoviendo y/o generando la prevención y la promoción de la salud mental.
- **Acompañamiento:** Este proceso de atención permite que los trabajadores encuentren un espacio de acompañamiento con profesionales en el área de salud mental, con los cuales pueden expresar sus sentimientos y emociones, así mismo, por medio de esta intervención se facilita el fortalecimiento de habilidades, desarrollo y potenciación de las mismas. Enfatiza en el fortalecimiento, participación y empoderamiento de los derechos y conciencia de los mismos y sus posibilidades para ejercerlos con responsabilidad.
- **Información:** Dirigida a brindar información sobre la inquietud planteada por los trabajadores. A través de esta línea se puede brindar información entre otros aspectos sobre:
  - Servicios de salud a nivel Local
  - Otras líneas de atención en emergencias
  - Líneas de atención en salud mental de las diferentes regiones del país.
  - Servicios que brinda la ARL.



- **Remisión:** Entendida como la intervención por medio de la cual el profesional de salud mental de la Línea activa rutas de atención y direcciona a las entidades competentes para la debida y oportuna atención de trabajadores que pueden estar en riesgo y no cuentan con una adecuada red de apoyo que les permitan movilizar acciones para la resolución y manejo de la situación presentada, para lo cual se busca la atención y protección pertinente por parte de las diferentes entidades.
- **Referenciación:** Se hace cuando el motivo de consulta del trabajador explicita la necesidad de movilización a un espacio referenciado.
- **Seguimiento a las acciones:** Los profesionales de la salud mental buscan realizar un seguimiento a las acciones realizadas por los trabajadores generando cambios en ellos mismos, o en sus situaciones, o de otra parte lograr nuevas estrategias de apoyo a las diferentes situaciones que expresan. Desencadenando continuidad en el proceso, permitiéndoles desarrollar estrategias propias en el fortalecimiento de las situaciones vividas por estos, además alcanzar logros y dar cambios significativos al motivo de consulta identificado.
- **Seguimiento Institucional:** Los profesionales de la Línea de apoyo psicológico realizan seguimiento a casos notificados, a entidades públicas o privadas, con el objetivo de conocer las acciones realizadas por los equipos locales, sectoriales e intersectoriales y el impacto de las acciones realizadas en términos de respuesta de atención y/o intervención, o de respuestas no efectivas.

A continuación, se presenta el directorio de líneas de atención en salud mental que se encuentran habilitadas en el País, las cuales serán de obligatoria referencia:

#### DIRECTORIO LÍNEAS DE AYUDA EN SALUD MENTAL EN COLOMBIA

Territorio	Nombre de la de la línea y # telefónico	Territorio de cobertura	Horario de atención	Otros recursos
Amazonas	CRUE 3125826717	Todos los municipios del departamento	24 horas todos los días	
Atlántico	CRUE (5) 3309000 Extensión: 5131 (5) 3308100 - (5) 3308101	Todos los municipios del departamento	24 horas todos los días	
Antioquia	Línea Amiga (4) 4444448	Medellín	Lunes a viernes: 7:30 am a 7:30 p.m. Sábados: 7:30 a.m. a 2:30 p.m.	
	Línea 123 Social o Mujer	Medellín	24 horas todos los días	



Territorio	Nombre de la línea y # telefónico	Territorio de cobertura	Horario de atención	Otros recursos
Arauca	Línea 125 de Atención a Urgencias y Emergencias en Salud	Todos los municipios del departamento	24 horas todos los días	
Barranquilla	Línea de la vida (5) 3399999 Línea de salud 3793333	Barranquilla y área Metropolitana	24 horas todos los días	
Bogotá D. C.	Línea 106 "El poder de ser escuchado" Línea de atención, ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situación de crisis.	Bogotá D.C.	24 horas de domingo a domingo Jornada Continua.	Whatsapp: 3007548933
	Línea psicoactiva "Activa tu mente, transforma tu vida" 018000112439. Aborda el consumo de sustancias psicoactivas.	Bogotá D.C.	Lunes a sábado de 7: 00 a.m. a 10:00 p.m. jornada continua.	
Bolívar	Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (5)6645612 – (5) 6644675 – 3174409651	Todos los municipios del Departamento	7 días de la semana / 24 horas	Instagram: cruebolivar Facebook: Crue Bolívar crue@bolivar.gov.co
	Línea 125	Turbaco, Turbana, Arjona, Mahates, Calamar, Arroyo Hondo, Santa Rosa de Lima, Santa Catalina, Clemencia, Villanueva, San Cristobal, San Estanislao de Kostka, Soplaviento, María La Baja, El Guamo, San Juan Nepomuceno, San Jacinto, El Carmen de Bolívar.	7 días de la semana / 24 horas	
Boyacá	Línea Amiga 106	Todos los municipios del departamento	7 días de la semana / 24 horas	
Buenaventura	CRUE DEL Valle del Cauca PBX: (+57) 6206820 OP (1) - 3245890		Horario de atención público de 8:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 5:30pm	
Caldas	Línea amiga 106	Todos los municipios del departamento	7 días de la semana / 24 horas	Manizales 123



Territorio	Nombre de la de la línea y # telefónico	Territorio de cobertura	Horario de atención	Otros recursos
Caquetá	Centro de escucha departamental (En el transcurso del primer semestre del 2019 contarán con línea telefónica departamental actualmente por facebook)	Todos los municipios del departamento	Todos los días 24 horas	<a href="https://www.facebook.com/CESCUCHA">https://www.facebook.com/CESCUCHA</a>
	Centro Regulador de Urgencias y Emergencias 3186175909 4356021 Extensión 51	16 Municipios del departamento	Todos los días 24 horas	
	Centro de escucha comunitario 321 467 83 23	Municipio de San Vicente del Caguán	Lunes a lunes 7:00 am a 7:00 pm	Whatsapp: 321467 8323 Correo <a href="mailto:escucha@hospitalsanrafael.gov.co">escucha@hospitalsanrafael.gov.co</a> Facebook: San Rafael Escucha
	Centro de Escucha Comunitario 316 541 31 08	Municipio de Cartagena del Chairá	Lunes: 7:00 a.m a 12:00 M Jueves: 2:00 p.m a 06:00 p.m Viernes: 7:00 a.m a 12:00 M 02:00 p.m a 06:00 p.m Sábado: 08:00 a.m a 12:00 M	Whatsapp: 316 541 31 08
Cartagena DT	Línea 125	Distrito de Cartagena de Indias	Lunes a domingo Atención las 24 horas	
Casanare	Centro Regulador de Urgencias y Emergencias 3173717451	Todos los municipios del departamento	CRUE lunes a domingo Atención las 24 horas Psicólogo lunes a viernes 7:30 a.m – 12:00 m y 2:00 – 5:30 p.m	
	Línea Amiga 3182990629	Municipio de Aguazul	Lunes a domingo Atención las 24 horas	
Cauca	Línea CRUE 8205390 - 8205366 3218128623 y 3217005636	Todos los municipios del departamento	Lunes a domingo Atención las 24 horas	



Territorio	Nombre de la de la línea y # telefónico	Territorio de cobertura	Horario de atención	Otros recursos
Cesar	Línea Vital #123 (se marca la tecla #)	Todos los municipios del departamento		
Córdoba	CRUE CELULAR: 3182826134 CRUEcordoba1@gmail.com	Todos los municipios del departamento	24 horas	
Cundinamarca	LÍNEA 123 de Cundinamarca Celular: 3212480377	Todos los municipios del departamento	Lunes a domingo Atención las 24 horas	Discado desde cualquier municipio del departamento o es: 123 (Desde un celular de cualquier operador o teléfono fijo). Para descargar el aplicativo para celulares de la Línea 123 de Cundinamarca es:  <a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.skp.cundinamarca123&amp;hl=es">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.skp.cundinamarca123&amp;hl=es</a>
Choco	CRUE 3183417848	Todos los municipios del departamento	24 horas	
Guaviare	CRUE 3208202418 Referencia 3125320805 3175318505 contactenos@secresaludguaviare.gov.co	Todos los municipios del departamento	24 horas	
Guainía	CRUE Diana Diaz 3102270926	Todos los municipios del departamento	24 horas	
Huila	Centro de Escucha 3219073439 y (8) 8702277	Todos los municipios del departamento	Lunes a domingo Atención las 24 horas	Chat: 3219073439 centroescuchasalud@huila.gov.co
La Guajira	Línea Esperanza 01800- 943782	Todos los municipios del departamento	Lunes a domingo Atención las 24 horas	



Territorio	Nombre de la de la línea y # telefónico	Territorio de cobertura	Horario de atención	Otros recursos
Magdalena	CRUE 035-4319500 Celular 3185430185	Todos los municipios del departamento	24 horas	
Meta	Línea Amiga 312 575 11 35	Todos los municipios del departamento	Lunes a domingo de 9:00 a.m. a 9:00 p.m.	
Nariño	CRUE 317 8941194 300 6078669	Todos los municipios del departamento	24 horas	
Risaralda	Línea amiga "Amate y Vive" Línea 106. (6)3339610	Todos los municipios del departamento	Lunes a viernes 8:00 am – 12:00 m 2:00 – 5:00 pm	Facebook: línea amiga Risaralda
Quindío	Línea 125	Armenia	24 horas todos los días	
Putumayo	CRUE 3123191736	Todos los municipios del departamento	24 horas todos los días	Disponibilidad del profesional en Salud Mental: 3138329526/ 3214197 174/3213070 577
Norte de Santander	CRUE 5784968 Ext. 221 – 222 crue@ids.gov.co	Todos los municipios del departamento	24 horas todos los días	
Santander	CRUE 6421585 – 6520924	Todos los municipios del departamento	24 horas todos los días	
San Andrés y Providencia	CRUE 098-5130801 ext 331	Todos los municipios del departamento	24 horas todos los días	
Sucre	(5) 2822556 CRUE CELULAR: 317 4028049 313 5519643 CRUE@SUCRE.GOV.CO	Sincelejo	7 días de la semana / 24 horas	
Tolima	CRUE 57-8) 2610717 – 2610719 2611111 Ext. 1611 info@saludtolima.gov.co	Todos los municipios del departamento	24 horas todos los días	
Valle del Cauca	Línea gratuita 106, para niños, niñas adolescentes y jóvenes de Santiago de Cali.  CRUE (2) 6206820 – 310 468 4007	Santiago de Cali y área metropolitana - Jamundí, Palmira	Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 10:00 p.m. Fines de semana: 9:00 a.m. a 5:00 p.m.	Chat a través de Whatsapp: 3156984482 - Correo: lineal@lineainfantil106.org





<b>Territorio</b>	<b>Nombre de la de la línea y # telefónico</b>	<b>Territorio de cobertura</b>	<b>Horario de atención</b>	<b>Otros recursos</b>
	Hospital departamental psiquiátrico universitario del Valle (2) 3223232 (interconsultas, asesorías, atenciones).			- Página web: <a href="http://www.teescuchamos.org/mos.org/">http://www.teescuchamos.org/mos.org/</a> - Twitter: @corpolatin106
Vaupés	CRUE 3135242681	Todos los municipios del departamento	24 horas	
Vichada	CRUE 310 2605349	Todos los municipios del departamento	24 horas	