



MUNICIPALIDAD DE
HUÁNUCO
Unión y trabajo

GUÍA TÉCNICA PARA EL CUIDADO DE LA SALUD MENTAL DE LOS/LAS SERVIDORES/AS CIVILES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO, EN EL CONTEXTO DEL COVID - 19



Milagros J. Merino Gozar
PSICOLOGA
CPs.P N° 29824



RESOLUCIÓN GERENCIAL N° 038 -2020-MPHCO-GM

Huánuco, 28 MAY 2020

VISTO:

El informe N° 144-2020-MPHCO-GM de fecha 25 de mayo del 2020, proveniente de la Gerencia de Recursos Humanos, relacionado al proyecto denominado, "Guía técnica para el cuidado de la salud mental de los/las servidores/as civiles de la Municipalidad Provincial de Huánuco para el contexto del Covid-19", y además;

CONSIDERANDO:

Que, los Gobiernos Locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las Municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico; conforme lo establece el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N°27972, en concordancia con el Art. 194° de la Constitución Política del Perú.

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA de fecha 11 de marzo del 2020, se declaró en emergencia sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa (90) días calendario, por la existencia del COVID-19, de acuerdo a lo calificado por la Organización Mundial de la Salud, quien ha calificado como una pandemia el brote del Coronavirus (COVID-19) y su extensión a más de cien países del mundo en forma simultánea, disponiendo en materia laboral, que los gobiernos locales adoptan las medidas preventivas para evitar la propagación del COVID-19 y coadyuvan al cumplimiento de las normas y disposiciones complementarias que se emitan.

Que, mediante Decreto Supremo N° 139-2020-MINSA, se aprueba el documento técnico: Prevención y atención de personas afectadas por el COVID-19 en el Perú, que tiene por finalidad contribuir a la reducción del impacto sanitario, social ante el escenario de transmisión, diagnóstico y tratamiento de las personas afectadas.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2020-MINSA, se aprobó la guía técnica para el cuidado de la salud mental de la población afectada, familias y comunidad en el contexto del COVID-19 – con la finalidad de contribuir a la reducción del impacto sanitario por de la población afectada, familias y comunidad mediante acciones, dirigidas a la prevención, diagnóstico y tratamiento de la salud mental.

Que, mediante informe N° 144-2020-MPHCO-GRH de fecha 25 de mayo del 2020, la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, y a propuesta del área de bienestar social, remitió el proyecto denominado "Guía técnica para el cuidado de la salud mental de los/las servidores/as civiles de la Municipalidad Provincial de Huánuco para el contexto del Covid-19", con la finalidad de establecer los procedimientos, para la atención y seguimiento de pacientes con COVID – 19 en un escenario de transmisión comunitaria, así como el fomento del autocuidado de la salud mental, cuidado y control de la salud mental.

Que, el literal j) del artículo IV del Título Preliminar del Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, aprobado mediante Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, precisa que, para efectos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, se entiende que el Titular de la entidad es la máxima autoridad administrativa y en el presente caso es el Gerente Municipal;

Estando, a las visaciones de la gerencia de Recursos Humanos, de la Gerencia de Asesoría Jurídica, y las facultades establecidas en la Resolución de Alcaldía N°270-2020-MPHCO/A, que delega funciones a la Gerencia Municipal, así como al Reglamento de Organización de Funciones - ROF, y los fundamentos expuestos, y, en uso de las facultades conferidas por la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N°27972;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, el proyecto denominado "GUÍA TÉCNICA PARA EL CUIDADO DE LA SALUD MENTAL DE LOS/LAS SERVIDORES/AS CIVILES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO PARA EL CONTEXTO DEL COVID – 19" el mismo que consta de VI capítulos y cinco anexos y que forma integrante del presente, y por los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR, a la Gerencia de Recursos Humanos a través de la Sub Gerencia de Desarrollo de Recursos Humanos – Área de Bienestar Social - el cumplimiento de lo aprobado en el primer artículo la presente resolución, y por los fundamentos expuestos en la parte considerativa.

R.G. N° 038 -2020-MPHCO-GM
N° 002.

ARTÍCULO TERCERO.- TRANSCRIBIR la presente Resolución a las Unidades Administrativas y hacer extensivo a todos los servidores/as a través de la Sub Gerencia de Desarrollo de Recursos Humano de la Gerencia de Recursos Humanos y publíquese en la página web de la entidad en aplicación del T.U.O de la Ley Procedimientos Administrativo General - Ley N°27444 aprobado con Decreto Supremo N°004-2019-JUS.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



GAGN/GRH
Archivo.
Alcaldía.
SGGRH.
GRH.



.....
CPC. Mirozaqui Ramírez Paredes
GERENTE MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO

GUÍA TÉCNICA PARA EL CUIDADO DE LA SALUD MENTAL DE LOS/LAS SERVIDORES/AS CIVILES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO PARA EL CONTEXTO DEL COVID – 19

I. FINALIDAD

Contribuir a reducir el impacto en la salud mental de los/las servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Huánuco que están trabajando desde el inicio de la emergencia sanitaria, así como al personal que se encuentre dentro de la población de riesgo y casos confirmados o sospechosos del COVID – 19.

II. OBJETIVO

2.1. Objetivos Generales

Establecer los criterios técnicos y procedimientos para el cuidado y autocuidado de la salud mental de los los/las servidores civiles (obreros y administrativos) de la MPHco en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID - 19

2.2. Objetivos Específicos

- Establecer los procedimientos para el fomento del autocuidado de la salud mental en los/las servidores civiles sobre el COVID – 19
- Establecer los procedimientos para el cuidado y control de la salud mental de los casos confirmados de COVID – 19, así como para sus familiares.
- Establecer los procedimientos para el cuidado de la salud mental en los/las servidores/as civiles que se encuentren dentro de la población de riesgo.

III. AMBITO DE APLICACIÓN

La presente Guía Técnica es de aplicación obligatoria en los servicios de emergencia, hospitalización, unidades de cuidados intensivos, unidades de gestión, así como otros servicios que atienden personas afectadas por COVID-19 de las instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) del Ministerio de Salud, a través de las Direcciones de Redes Integradas de Salud (DIRIS); de los Gobiernos Regionales, a través de las Direcciones Regionales de Salud (DIREAS), Gerencias Regionales de Salud (GERESAs) o las que haga sus veces; de los Gobiernos Locales, del Seguro Social de Salud (EsSalud), de la Sanidades de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, así como de las IPRESS privadas.



IV. CONSIDERACIONES GENERALES

4.1. Definiciones operativas

- **Estrés laboral:** Es una respuesta física y emocional nociva, que ocurre en consecuencia al desequilibrio entre la exigencia laboral y las capacidades, necesidades y/o los recursos disponibles del trabajador para cumplir con su labor,
- **Riesgos psicosociales:** Son aquellos riesgos derivados de la realización o exposición a actividades que generan una afectación real o potencial de la salud de los trabajadores a través del estrés y la aparición de afecciones como problemas cardiovasculares, respiratorios, inmunitarios, gastrointestinales, dermatológicos, endocrinológicos, musculoesqueléticos, mentales, psicosociales, entre otros.
- **Salud mental:** Es el proceso dinámico de bienestar, producto de la interrelación entre el entorno y el despliegue de las diversas capacidades humanas, tanto de los individuos como de los grupos y colectivos que forman la sociedad. Incluye la presencia de conflictos en la vida de las personas, así como la posibilidad de afrontarlos de manera constructiva. Implica el proceso de búsqueda de sentido y armonía, que se encuentra íntimamente ligado a la capacidad de autocuidado, empatía y confianza que se pone en juego en la relación con las demás personas, así como con el reconocimiento de la condición, propia y ajena, de ser sujeto de derechos.
- **Crisis:** Es un estado de alteración y desorganización en el estado emocional de la persona producto de una situación inesperada vivenciada como amenaza y que parece imposible de resolver.
- **Autocuidado:** Es la capacidad de las personas, familias y comunidades para promover la salud, prevenir enfermedades, mantener la salud y afrontar enfermedades y discapacidades con o sin el apoyo de personal de la salud.
- **Acompañamiento psicosocial:** Proceso de acompañamiento personal, familiar y comunitario, que busca proteger y restablecer la integridad emocional de las personas, así como de sus redes sociales. No se puede ofrecer de manera aislada, sino que debe formar parte de una estrategia integral de ayuda humanitaria, material y sanitaria.
- **Primeros auxilios psicológicos:** Los primeros auxilios psicológicos son parte del acompañamiento psicosocial para el cuidado de la salud mental de las personas que están pasando por una situación de crisis. Tienen el objetivo de facilitar la activación, en la persona o grupo, estrategias de afrontamiento eficaces frente a la crisis, es decir, desarrollar o fortalecer aquellos modos de pensar y actuar que



facilitan la resolución de una situación percibida como demandante para poder recuperar mayor control sobre aspectos de esta.

➤ **Problemas de salud mental:** Comprenden:

a) Problema psicosocial. Dificultad generada por la alteración de la estructura y dinámica de las relaciones entre las personas o entre estas y su ambiente.

b) Trastorno mental y del comportamiento. Condición mórbida que sobreviene en una determinada persona, afectando en intensidades variables el funcionamiento de la mente y del comportamiento, el organismo, la personalidad y la interacción social, en forma transitoria o permanente.

➤ **Pandemia de COVID-19:** Es una pandemia de la enfermedad por coronavirus iniciada en 2019 (COVID-19), causada por el virus coronavirus 2 del síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV-2). La Organización Mundial de la Salud la reconoció como una pandemia global el 11 de marzo de 2020.

4.2. Aspectos generales de la relación entre el trabajo y los problemas de salud mental.

➤ El estrés laboral puede causar problemas de salud y puede aumentar las tasas de lesiones y accidentes laborales. Algunas posibles causas de estrés laboral son el exceso de trabajo, la falta de claridad en las instrucciones, plazos poco realistas, falta de toma de decisiones, inseguridad laboral, situación de aislamiento para el trabajo, sobregvigilancia y condiciones inadecuadas para el cuidado infantil derivadas del ejercicio laboral.

➤ Aunque el acoso sexual y la discriminación son a menudo excluidos de las listas de estresores laborales tradicionales, deben incluirse en cualquier análisis exhaustivo de las causas del estrés laboral. El acoso sexual en el trabajo es un estresor significativo sobre todo para las mujeres. La discriminación puede ser un importante predictor de impactos en la salud física y mental, incluso mayor que estresores laborales tradicionales, para las personas discriminadas por su condición étnica, personas con discapacidad, migrantes y otros grupos en condición de vulnerabilidad. Algunos de los muchos efectos del estrés incluyen numerosas dolencias físicas, así como problemas de salud mental como depresión y aumento de las tasas de suicidio.

➤ El ausentismo laboral, ausencias laborales por problemas de salud, particularmente períodos cortos y frecuentes de ausencias. Detrimento de la salud mental (estrés intenso, ansiedad, depresión, agotamiento ocupacional, y otras). Detrimento de la salud física (presión arterial alta, enfermedades cardiovasculares,



úlceras, trastornos del sueño, erupciones cutáneas, dolor de cabeza, dolor de cuello y espalda, baja resistencia a las infecciones, y otras).

- Desempeño laboral, Reducción de la productividad y resultados. Aumento en la ocurrencia de errores. Aumento en la cantidad de accidentes. Toma de decisiones inadecuadas. Deterioro en la planificación y control del trabajo.
- Relaciones interpersonales en el trabajo, Tensión y conflictos entre colegas o compañeros. Malas relaciones con los usuarios. Aumento de quejas de los usuarios por el trato del personal. Aumento de problemas disciplinarios.
- La salud de los trabajadores debe ser un objetivo en sí mismo. Abordar el cuidado de la salud mental en el trabajo significa incorporar esta responsabilidad social en las prácticas y rutinas cotidianas de los trabajadores y empleadores.

4.3. Aspectos generales a considerar en situación de pandemia del COVID-19

La pandemia del COVID-19 conlleva un incremento de los niveles de estrés de toda la población. Existen situaciones diversas de estrés intenso que las personas pueden experimentar en este contexto, y el personal de la salud tiene mayor probabilidad de enfrentarlas, dada la naturaleza de su trabajo. En situaciones de estrés intenso se pueden experimentar reacciones de tipo:

- **Emocionales**

Ansiedad, impotencia, frustración, miedo, culpa, irritabilidad, tristeza, distanciamiento emocional, entre otras.

- **Conductuales**

Hiperactividad, aislamiento, evitación de situaciones, de personas o de conflictos, lenguaje acelerado, llanto, dificultades para el autocuidado y descanso o dificultades para desconectarse del trabajo, entre otras.

- **Cognitivas**

Confusión o pensamientos contradictorios, dificultades de concentración, para pensar de forma clara o para tomar decisiones, dificultades de memoria, pensamientos obsesivos y dudas, pesadillas, imágenes intrusivas, negación, entre otras.

- **Físicas**

Dificultad respiratoria, presión en el pecho, hiperventilación, sudoración excesiva, temblores, cefaleas, mareos, molestias gastrointestinales, contracturas musculares, taquicardias, parestesias, agotamiento físico, insomnio, alteraciones del apetito, entre otras.



De manera más específica, en relación con la situación de la pandemia del COVID-19, se pueden presentar una serie de reacciones que son igualmente probables en el servidor/a civil. Estas pueden incluir:

- Miedo a enfermar y morir.
- Miedo a perder el sustento, no poder trabajar debido al aislamiento y a ser despedidas de su trabajo.
- Miedo a quedar socialmente excluidas/enviadas a cuarentena por estar asociadas con la enfermedad.
- Sentirse impotente al querer proteger a los seres queridos y miedo a perderlos debido al virus.
- Miedo a estar separadas de los seres queridos y cuidadores debido al régimen de cuarentena.
- Sensación de desamparo, aburrimiento, soledad y depresión debido al aislamiento.
- Miedo a revivir la experiencia de una epidemia anterior. Preocupaciones por las repercusiones del aislamiento o cuarentena.

Adicionalmente, en el contexto de la pandemia de COVID-19, el servidor/a civil afronta circunstancias particulares que incrementan más el estrés asociado a sus funciones, tales como:

- Desborde de la demanda asistencial
- Trabajar bajo la presión del contexto de la pandemia. Estar expuesto a riesgo de infección por COVID-19.
- Interactuar con usuarios con emociones negativas y/o crisis.
- Incertidumbre por la poca disponibilidad de materiales EPP.
- Incertidumbre por la falta de aplicación de pruebas rápidas o moleculares, lo que causa una gran ansiedad.

Estas situaciones pueden causar problemas individuales, como el estrés intenso agudo y/o crónico, la ansiedad, síntomas depresivos, insomnio, negación, enojo, miedo, así como el incremento de conflictos interpersonales, el debilitamiento de las redes de soporte, entre otros factores que aumentan el riesgo de problemas de salud mental.



Los problemas de salud mental que se presenten en el servidor/a civil pueden afectar su calidad de atención, comprensión y toma de decisiones a la hora de realizar sus funciones, lo que dificulta a su vez la lucha contra el COVID-19, además de generar dilemas morales y de culpa, un impacto negativo en el bienestar y en la calidad de vida.

No existe ningún tipo de entrenamiento o preparación previa que pueda eliminar completamente la posibilidad de que el servidor/a civil (sobre todo obrero) de la MPHco sea afectado y presente signos o síntomas de problemas de salud mental.

4.4. Requerimientos básicos

- Infraestructura adecuada, Habitación(es) que funcione(n) como espacios propicios para la relajación y pausas activas así como para la atención correcta en casos de sesiones terapéuticas.
- Materiales e instrumentos, Instrumentos de tamizaje de problemas de salud mental y otros malestares: Cuestionario SRQ Abreviado para detectar problemas de ansiedad, depresión, entre otros trastornos mentales (Anexo N° 01), Inventario de Burnout de Maslach para detectar síndrome de agotamiento ocupacional, entre otros instrumentos.

V. CONSIDERACIONES ESPECIFICAS

5.1. Autocuidado de los/las servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Huánuco

- El autocuidado es fundamental porque es el inicio y base de todos los cuidados en salud, tanto para la población como para el servidor/a civil.
- El alcance de autocuidado incluye la promoción de la salud, la prevención y el control de enfermedades, la automedicación responsable, la atención a personas dependientes, la búsqueda de atención primaria/especializada/hospitalaria, cuando fuera necesaria, y la rehabilitación, incluidos los cuidados paliativos.
- La salud mental es parte integral de la salud de la persona, por lo que las estrategias básicas para el autocuidado de la salud, como la alimentación balanceada, el cumplimiento de las horas de descanso necesarias, el ejercicio regular, entre otras prácticas identificadas tradicionalmente como parte del autocuidado físico, son igual de fundamentales y efectivas para el autocuidado de la salud mental.
- En el ámbito de la salud mental, adicionalmente es fundamental mantener la comunicación asertiva, la cual implica la valoración y validación de los



componentes emocionales propios y de nuestros interlocutores para la comunicación. Implica una actitud empática hacia nosotros mismos y hacia los otros, en la que hacemos un esfuerzo por reconocer, valorar y reconciliar las necesidades propias y de los demás en la comunicación y organización del trabajo.

5.2. Identificación del personal de la Municipalidad Provincial de Huánuco con problemas de salud mental.

- Se sabe que en el contexto de la pandemia de COVID-19, entre los principales grupos de los/las servidores civiles con afectación de su salud mental, se encuentra el personal directamente involucrado en el recojo, cuidado y atención de las personas que pueden estar afectadas por el COVID-19, limpieza pública, segregación serenazgo, inspectores de tránsito. Dichos grupos tienen mayor riesgo de desarrollar síntomas de depresión, ansiedad, insomnio y distrés
- **Reacción a estrés agudo**, Es un trastorno transitorio de una gravedad importante que aparece en un individuo sin otro trastorno mental aparente, como respuesta a un estrés físico o psicológico excepcional y que, por lo general, remite en horas o días. El riesgo de que se presente un trastorno así aumenta si están presentes además un agotamiento físico o factores orgánicos (por ejemplo, en la persona mayor). También juegan un papel en la aparición y en la gravedad de las reacciones a estrés agudo, la vulnerabilidad y la capacidad de adaptación individuales, como se deduce del hecho de que no todas las personas expuestas a un estrés excepcional presentan este trastorno. Los síntomas tienen una gran variabilidad, pero lo más característico es que entre ellos se incluya, en un período inicial, un estado de «embotamiento» con alguna reducción del campo de la conciencia, estrechamiento de la atención, incapacidad para asimilar estímulos y desorientación. De este estado puede pasarse a un grado mayor de alejamiento de la circunstancia (incluso hasta el grado de estupor disociativo) o a una agitación e hiperactividad (reacción de lucha o de huida). Por lo general, están presentes también los signos vegetativos de los ataques de pánico (taquicardia, sudoración y rubor).
- **Trastornos de adaptación**, Son estados de malestar subjetivo acompañados de alteraciones emocionales que, por lo general, interfieren con la actividad social y que aparecen en el período de adaptación a un cambio biográfico significativo o a un acontecimiento vital estresante. El agente estresante puede afectar la integridad de la trama social de la persona (experiencias de duelo, de separación) o al sistema más amplio de los soportes y valores sociales (emigración, condición de refugiado).



El agente estresante puede afectar sólo al individuo o también al grupo al que pertenece o a la comunidad. (pandemia del coronavirus). Las manifestaciones clínicas del trastorno de adaptación son muy variadas e incluyen: ánimo depresivo, ansiedad, preocupación (o una mezcla de todas ellas); sentimiento de incapacidad para afrontar los problemas, de planificar el futuro o de poder continuar en la situación presente; y, un cierto grado de deterioro del cómo se lleva a cabo la rutina diaria. La persona puede estar predispuesta a manifestaciones dramáticas o explosiones de violencia, las que por otra parte son raras. El cuadro suele comenzar en el mes posterior a la presentación del cambio biográfico o del acontecimiento estresante y la duración de los síntomas rara vez excede los seis meses, excepto para la reacción depresiva prolongada.

- **Trastornos de ansiedad**, La ansiedad es una emoción normal que se experimenta ante situaciones amenazadoras. Esta emoción puede ser indistinguible del miedo, sin embargo, puede aparecer como una reacción ante un estímulo no tan claro y específico. Se acompaña de cambios fisiológicos como el aumento de la frecuencia cardíaca, la y sudoración. En situaciones de ansiedad más intensa, también pueden presentarse sensaciones de mareo, leve desorientación, sensación de opresión en el pecho, zumbidos al oído, y en casos que suelen constituir trastornos de ansiedad, pensamientos sobre peligros o catástrofes inminentes, la muerte o “perder la razón”, o incluso la imperiosa necesidad de huir. Si bien la ansiedad es una de las reacciones más comunes en situaciones como la pandemia del COVID-19, es importante considerar que en algunos casos la ansiedad puede sobrepasar su función adaptativa (la que nos permite organizarnos ante los riesgos) y constituir un factor que ocasiona malestar subjetivo. Los trastornos de ansiedad son aquellos en los que se presenta un nivel significativo de ansiedad que interfiere con el normal funcionamiento de la persona, presentándose como desproporcional a lo que la desencadena en comparación a las vivencias previas al trastorno o a las de otras personas sin el mismo. La ansiedad puede presentarse de manera continua (como en el trastorno de ansiedad generalizada) o de manera episódica (como en los trastornos fóbicos y el trastorno de pánico). Es frecuente que estos trastornos tengan comorbilidad con otros problemas de salud mental, de manera previa a su inicio o como consecuencia de su evolución. En el curso crónico de estos trastornos, se suelen agregar síntomas depresivos, trastornos por consumo de sustancias, entre otros. Las personas con trastornos de ansiedad pueden pasar mucho tiempo sin buscar ayuda para la situación que viven por miedo al rechazo, el estigma hacia los



problemas de salud mental, o la negación/normalización del malestar que presentan para mantener la funcionalidad, situación que en muchos casos puede asociarse a conductas que mitigan la ansiedad recurrente, como el consumo de alcohol y otras sustancias, los atracones de comida, entre otras conductas.

- **Episodios depresivos**, La persona sufre un ánimo triste, una pérdida de la capacidad de interesarse y disfrutar de las cosas, una disminución de su vitalidad que lleva a una reducción de su nivel de actividad y a un cansancio exagerado, que aparece incluso tras un esfuerzo mínimo. Cuando la depresión empeora suele tener grandes dificultades para poder continuar desarrollando sus actividades personales, familiares, laborales y sociales. También son manifestaciones de los episodios depresivos:

- ✓ La disminución de la atención y concentración.
- ✓ La pérdida de la confianza en sí mismo y sentimientos de inferioridad.
- ✓ Las ideas de culpa y de ser inútil (incluso en los episodios leves).
- ✓ Una perspectiva pesimista del futuro.
- ✓ Los pensamientos y actos suicidas o de autoagresiones.
- ✓ Los trastornos del sueño como el insomnio o sueño incrementado.
- ✓ La pérdida del apetito o en algunos casos el incremento.

- **Síndrome de agotamiento ocupacional o Síndrome de Burnout**, Es un síndrome conceptualizado como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones:

- 1) Sentimientos de falta de energía o agotamiento.
- 2) Aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo.
- 3) Eficacia ocupacional reducida.

El síndrome de agotamiento ocupacional se refiere específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida. La evolución inadvertida del síndrome puede llevar a las personas a desarrollar a su vez otros problemas de salud mental que impactan sobre su calidad de vida y por consiguiente sobre la productividad en el trabajo. Esta condición puede pasar desapercibida en los trabajadores, incluyendo al personal de la salud, debido a las presiones laborales, la normalización de la explotación laboral o las precauciones que podrían tomar las personas por no revelar las inconformidades o afectaciones que les genere el trabajo con el objetivo de no poner en riesgo su estabilidad laboral. Por este motivo, es necesario que la importancia, la detección e



intervención de esta condición sea cada vez más visible y se convierta en parte de la agenda de las instancias de gestión de recursos humanos, particularmente en el ámbito del cuidado de la salud del servidor/a civil.

VI. INTERVENCIÓN Y RECUPERACIÓN

- Tamizar según el formato SRQ para diagnosticar a aquellos servidores/as civiles que presenten índices de estrés, ansiedad o tensión para el reinicio de actividades laborales (según el cuestionario del anexo 01)
- El tamizaje será rellenado de maneta virtual para todos los/las servidores civiles que realicen los trabajos remotos, mixtos y presenciales.
- Después de realizar y seleccionar a los/las servidores civiles que presenten estos problemas emocionales, se les citara en grupos de 3 a un ambiente que cumpla con todos los protocolos de seguridad para realizar sesiones de regulación emocional y autocuidado que estará a cargo de la psicóloga de la institución.
- Si el servidor/a civil identificado se encuentra en situación de crisis, se aplica el enfoque de los Primeros Auxilios Psicológicos para abordarla en cualquier momento del acompañamiento psicosocial, así como sesiones terapéuticas en caso sea necesario.
- Para ello es fundamental tomar en cuenta sus temores, su respuesta al estrés, los estímulos que lo intensifican, las actividades que lo atenúan y ayudan a regular sus emociones, así como los apoyos y recursos familiares, sociales y comunitarios que le sean de soporte. Algunas preguntas que pueden ayudar a recabar información relacionada son:
 - ✓ ¿Cómo se siente en este momento?
 - ✓ ¿Qué es lo que más le preocupa últimamente?
 - ✓ ¿Cómo maneja esta preocupación?
 - ✓ ¿Qué cosas le dan consuelo, fuerza y energía?
 - ✓ ¿Con quién se siente más cómodo para hablar de sus problemas?
 - ✓ ¿Cuándo no se siente bien, a quién acude para pedir ayuda o consejos?
 - ✓ ¿Cómo describiría la relación con su familia?
 - ✓ ¿Con sus amigos?
- A partir de esta identificación se desarrolla un plan de intervención individualizado, el cual busca reducir el daño psicológico, restablecer la salud mental y promover la estabilidad psicosocial de los/las servidores civiles. En el plan de intervención se incluye algunas actividades de acuerdo con las necesidades de la persona como:
 - ✓ Realización de los primeros auxilios psicológicos (Anexo N° 05) en casos de crisis.

- ✓ Organización de un plan de actividades de relajación, de provisión de necesidades básicas, descanso y alimentación adecuados.
 - ✓ Fomento de la comunicación asertiva para la resolución de conflictos con la familia, amigos y colegas.
 - ✓ Facilitar espacios de intercambio y socialización para quienes no cuentan con ellos, incentivando la participación en los grupos de autocuidado del servidor/a civil.
 - ✓ Intervenciones psicoterapéuticas breves.
 - ✓ Sesiones de relajación.
 - ✓ Incremento de las acciones para el cuidado de la salud.
- Para los/las servidores civiles que no presenten ningún tipo de problema de salud mental, se utilizarán cartillas informativas preventivas para realizar pautas activas y saludables así como las técnicas de relajación y afrontamiento positivo en circunstancias de pandemia.
 - También se brindará información de recomendaciones saludables para afrontar el estrés que no implique consumos de tabaco, alcohol o situaciones de atrancamiento con comidas no saludables así como la evitación, aislamiento o la incomunicación.
 - Promover el compañerismo, el buen clima laboral, la solidaridad y el apoyo a todos los trabajadores que estén realizando los trabajos presenciales, que denoten algún tipo de problema emocional en su grupo de trabajo por la situación de pandemia.
 - Esto también implica que si se encuentra un caso sospechoso dentro de la institución, se enseñará pautas de primeros auxilios psicológicos para el correcto apoyo moral y emocional y a la sensibilización correcta para que el servidor/a civil no se sienta excluido o discriminado por presentar algún tipo de sintomatología.
 - Se brindarán gráficos educativos con información sobre las líneas de ayuda regidas por el MINSA y el número de anexo de la oficina de Bienestar Social para recurrir si hay casos de cuadros de ansiedad, pánico, etc. O para solicitar información que requieran.



ANEXOS

Anexo N° 01

Cuestionario de auto reporte de síntomas psiquiátricos (SRQ) abreviado para el tamizaje de problemas de Salud Mental

Ítem	Pregunta	SI	NO
01	¿Ha tenido o tiene dolores de cabeza?		
02	¿Ha aumentado o disminuido su apetito?		
03	¿Ha dormido o duerme mucho o duerme muy poco?		
04	¿Se ha sentido o siente nervioso/a o tenso/a?		
05	¿Ha tenido tantas preocupaciones que se le hace difícil pensar con claridad?		
06	¿Se ha sentido muy triste?		
07	¿Ha llorado frecuentemente?		
08	¿Le cuesta disfrutar de sus actividades diarias?		
09	¿Ha disminuido su rendimiento en el trabajo, estudios o sus quehaceres en la casa?		
10	¿Ha perdido interés en las cosas que realiza?		
11	¿Se siente cansado/a, agotado/a con frecuencia?		
12	¿Ha tenido la idea de acabar con su vida?		
13	¿Ha sentido usted que una o varias personas han tratado de hacerle daño?		

Se considera **CASO PROBABLE** si presenta al menos 5 ítems positivos.



Anexo N° 02

Prueba del Test de AUDIT

- 1) Con qué frecuencia consume alguna bebida alcohólica?
 - a) Nunca
 - b) Una o menos veces al mes
 - c) Dos o cuatro veces al mes
 - d) Dos-tres veces/semana
 - e) Cuatro o más veces a la semana
- 2) ¿Cuántas consumiciones (mostrar anexo 7) de bebidas alcohólicas suele realizar en un día de consumo normal?
 - a) Una o dos
 - b) Tres o cuatro
 - c) Cinco o seis
 - d) Siete a nueve
 - e) Diez o más
- 3) ¿Con qué frecuencia toma 6 o más bebidas alcohólicas en una ocasión de consumo?
 - a) Nunca
 - b) Menos de una vez al mes
 - c) Mensualmente
 - d) Semanalmente
 - e) A diario o casi a diario

El AUDIT-C se califica en una escala de 0 a 12 puntos (puntajes de 0 indican ningún uso de alcohol).

En hombres, una puntuación de 4 o más es considerada significativa (o "positiva"); en mujeres, se considera significativa una puntuación de 3 o más.

Un puntaje significativo ("positivo") indica que la persona está en riesgo elevado de consumo perjudicial o abusivo o dependencia de alcohol.

GÉNERO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
MASCULINO				POSITIVO								
FEMENINO				POSITIVO								



Anexo N° 03

Mensajes de Autocuidado

Cartilla: Mensajes clave

- Atienda sus necesidades básicas y utilice estrategias de afrontamiento útiles: asegúrese de descansar y evite la sobrecarga laboral, coma lo suficiente e ingiera alimentos saludables, realice actividad física y manténgase en contacto con la familia y amigos. Evite utilizar estrategias de afrontamiento poco útiles como el consumo de tabaco, alcohol u otras drogas. A largo plazo, esto puede dañar su bienestar mental y físico.
- Desafortunadamente, algunas personas con infección por COVID-19 pueden ser excluidos por su familia o comunidad debido al estigma. Esto puede hacer que una situación que ya es complicada se vuelva más difícil. Si es posible, mantener la comunicación con sus seres queridos a través de llamadas telefónicas o mensajes de texto es una forma de mantenerse en contacto. Busque a personas de confianza para recibir apoyo social.
- Es probable que esta sea una situación única y sin precedentes. Aun así, utilizar estrategias que haya puesto en práctica en el pasado para manejar los tiempos del estrés puede ser de ayuda ahora. Las estrategias para que los sentimientos de estrés sean favorables son las mismas, aunque la situación sea diferente.
- Si el estrés empeora y se siente sobrepasado, no es su culpa. Cada persona experimenta el estrés y lo enfrenta de una forma diferente. Las presiones tanto actuales como anteriores de su vida personal pueden afectar su bienestar mental en su labor cotidiana. Es posible que note cambios en su forma de trabajar; el humor puede cambiar, por ejemplo, estar más irritable, sentirse desanimado o más ansioso, sentirse crónicamente agotado o que sea más difícil relajarse durante los períodos de relevo; o también es posible que note molestias físicas sin explicación, como dolor corporal o malestar estomacal.
- El estrés crónico puede afectar su bienestar mental y su trabajo y puede afectarle incluso después de que la situación mejore. Si el estrés se vuelve abrumador, acuda a su líder o la persona de su confianza para asegurarse de recibir el apoyo adecuado.
- Recomendar siempre mantener el lavado de manos periódico y la distancia física.



Anexo N° 04

Primeros Auxilios Psicológicos

Los primeros auxilios psicológicos son parte del acompañamiento psicosocial para el cuidado de la salud mental de las personas afectadas cuyo objetivo es facilitar la activación de las estrategias de afrontamiento de forma eficaz ante la situación de crisis.

Componentes de actuación:

- **Observar:** Permite reconocer y priorizar la atención de las personas que están afectadas por una situación de crisis, con mayor estado de vulnerabilidad por su edad, estado de salud y género.
- **Escuchar:** Es el momento de establecer una relación con la persona que está afectada por una situación de crisis e inicia un vínculo que contribuye a facilitar la recuperación, priorizar la atención sus necesidades y facilitar la toma de decisiones para el cuidado de su salud.
- **Conectar:** Implica el inicio de un vínculo horizontal, empático y respetuoso con la persona que está afectada, donde se fomenta la autonomía y optimización de las estrategias de afrontamiento individual o grupal.



Anexo N° 05

Recomendaciones para el cuidado de la Salud Mental para personas en aislamiento domiciliario

Demuestre empatía hacia todas las personas afectadas, dentro de un país dado o procedentes de cualquier país. Recuerde que las personas que están afectadas por COVID-19 no han hecho nada malo, no tienen culpa y merecen nuestro apoyo, compasión y amabilidad. Cada persona puede contribuir a reducir los riesgos a nivel individual, familiar, comunitario y social.

No se refiera a las personas que tienen la enfermedad como "casos de COVID-19", las "víctimas", las "familias de COVID-19" o los "enfermos". Se trata de "personas que tienen COVID-19", "personas que están en tratamiento para COVID-19", "personas que se están recuperando de COVID-19" y que, una vez superada la enfermedad, seguirán adelante con su vida, su trabajo, su familia y sus seres queridos. Es importante separar a la persona de tener una identidad definida por el COVID-19, para reducir el estigma, exclusión y discriminación.

Para personal que está en aislamiento por el Covid – 19

Minimice el tiempo que dedica a mirar, leer o escuchar noticias que le causen ansiedad o angustia. Busque información únicamente de fuentes confiables y principalmente sobre medidas prácticas que le ayuden a hacer planes de protección para usted y sus seres queridos. Busque actualizaciones de la información una o dos veces al día, a horas específicas. El flujo repentino y casi constante de noticias acerca de un brote epidémico puede hacer que cualquiera se sienta preocupado. Infórmese sobre lo que en realidad está sucediendo, no escuche los rumores y la información errónea. Recopile información a intervalos regulares, del sitio web de la OMS, el sitio web de la OPS y de las plataformas del Ministerio de Salud, a fin de ayudarlo a distinguir los hechos de los rumores. Conocer las informaciones fiables pueden ayudar a minimizar el miedo.

Protégase a usted mismo y brinde apoyo a otras personas. Ayudar a otros que lo necesitan puede ser beneficioso, no solo para la persona que lo recibe sino también para quien lo ofrece. Por ejemplo, llame por teléfono a sus vecinos o a las personas en su comunidad que puedan necesitar asistencia adicional. Trabajar juntos como una sola comunidad puede ayudar a crear solidaridad al abordar juntos COVID-19.

Busque oportunidades de amplificar las historias e imágenes positivas y alentadoras de personas de su localidad que tuvieron COVID-19, por ejemplo, historias sobre las personas que se recuperaron o que cuidaron a un ser querido durante la recuperación y que estén dispuestas a hablar sobre esta experiencia.

Reconozca asimismo el papel que desempeñan para salvar vidas y mantener seguros a sus seres queridos.

Cuide su salud: Preste atención a su estado de salud física y mental. Si se siente estresado, realice actividades saludables y que encuentre relajantes. Ejercítese en casa, aliméntese de manera sana y procure dormir 8 horas, respetando sus horarios.

Adapte sus rutinas: El aislamiento va a generar cambios en sus rutinas, pero intente que afecten lo menos posible tu vida diaria. Procure comenzar el día a la misma hora y alistarse con normalidad (tome desayuno, cuide su higiene personal, cámbiese de ropa), y dedique un tiempo del día para pasarlo con su familia y disfrutar de ocio saludable (conversar, jugar, ver películas y series, etc.). Aproveche este tiempo para crear nuevas rutinas en casa, así como para iniciar o retomar proyectos que tenía pendientes (aprender a cocinar o a tocar un instrumento musical, etc.).

Apoye desde casa: Participe activamente del cuidado del hogar, asumiendo sus tareas con responsabilidad. Organice a sus familiares y vecinos para cumplir con las medidas de prevención, y muestre disposición para brindar ayuda cuando sea necesaria. Actuar en equipo le mantendrá ocupado y tranquilo, pues habrá contribuido para frenar la propagación de la enfermedad.

Mantenga el contacto con tus seres queridos: Hable con las personas de su hogar. Si extraña a otros amigos, manténgase conectado utilizando el correo electrónico, redes sociales, videoconferencias y teléfono. Procure comunicar cómo se siente y tener disposición para escuchar a los demás, sea cual sea su situación. El saber que están bien, le hará sentir optimista y menos aislado.

Afronte la situación positivamente: Todos en el Perú estamos unidos trabajando para frenar el avance de la enfermedad, especialmente, los profesionales de la salud que se esfuerzan para garantizar que todos los afectados sean atendidos. Tómese un tiempo para recordar que, respetando el estado de emergencia o el aislamiento domiciliario está apoyando significativamente a estas personas.

