



Organismo Andino de Salud
Convenio Hipólito Unanue



SECRETARÍA EJECUTIVA
COMISCA
CONSEJO DE MINISTROS DE SALUD DE CENTROAMÉRICA Y REPÚBLICA DOMINICANA



SICA
Sistema de la Integración
Centroamericana

Webinar

Impacto sobre la salud mental en el contexto del COVID-19

**Experiencias en los Países Andinos, en Centroamérica
y República Dominicana**

#RegiónAndinaTrabajandoJuntos



Organismo Andino de Salud
Convenio Hipólito Unanue



SECRETARÍA EJECUTIVA
COMISCA
CONSEJO DE MINISTROS DE SALUD DE CENTROAMÉRICA Y REPÚBLICA DOMINICANA



SICA
Sistema de la Integración
Centroamericana

Secretaría de Salud de Honduras

Dirección de Redes Integradas de Servicios de Salud

Apoyo Psicosocial frente al Covid -19

11 DE JUNIO DE 2020



Organismo Andino de Salud
Convenio Hipólito Unanue



SECRETARÍA EJECUTIVA
COMISCA
CONSEJO DE MINISTROS DE SALUD DE CENTROAMÉRICA Y REPÚBLICA DOMINICANA



SICA
Sistema de la Integración
Centroamericana

La Epidemia en Honduras

El día 10 de marzo, la Secretaría de Salud confirmó los dos primeros casos del nuevo coronavirus en Honduras, siendo el decimotercer país de América Latina en confirmar la presencia del nuevo coronavirus en su territorio, luego de Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, Ecuador, México, República Dominicana, Perú, Paraguay y Panamá.

Progresivamente, se fueron sucediendo los casos y las autoridades de salud de Honduras han venido confirmando mediante pruebas realizadas en el laboratorio de virología ubicado en Tegucigalpa los nuevos casos de coronavirus, de manera puntual y transparente.

El 26 de marzo, el Gobierno anuncia la primera víctima, una persona de sexo masculino, de 60 años, con antecedentes de hipertensión arterial y cardiopatía isquémica, en el departamento de Cortés.

Actualmente hay 6,935 casos confirmados, 271 muertos y 787 recuperados.



Organismo Andino de Salud
Convenio Hipólito Unanue



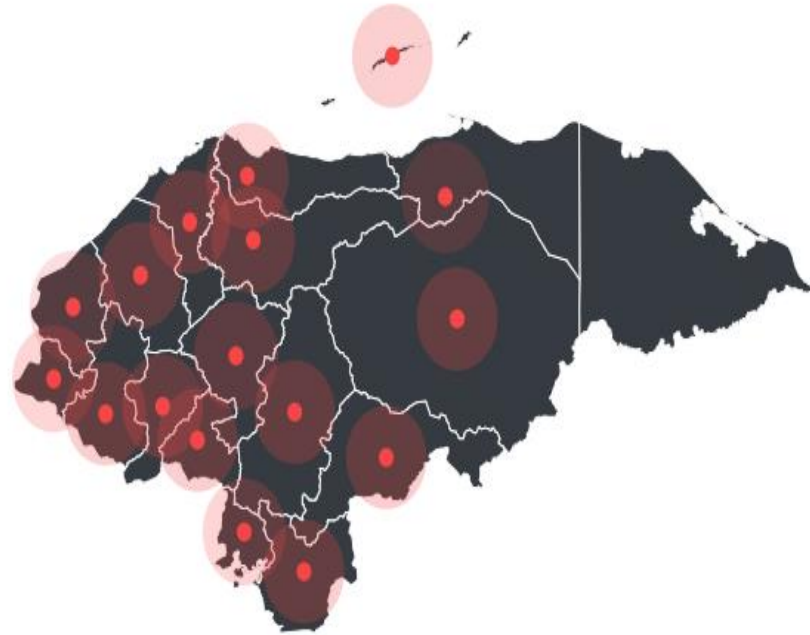
SECRETARÍA EJECUTIVA
COMISCA
CONSEJO DE MINISTROS DE SALUD DE CENTROAMÉRICA Y REPÚBLICA DOMINICANA



SICA
Sistema de la Integración
Centroamericana

Reporte de covid -19 Honduras Fecha 10 .6. 2020

Coronavirus COVID-19 En Honduras

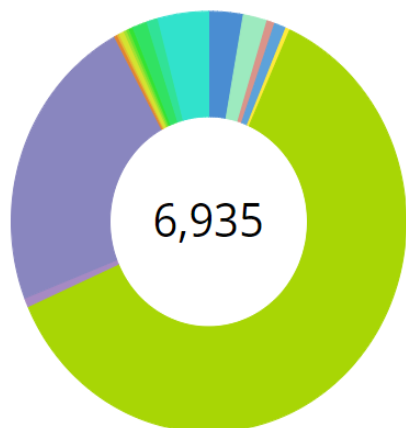


CONFIRMADOS	6935
RECUPERADOS	787
FALLECIDOS	271



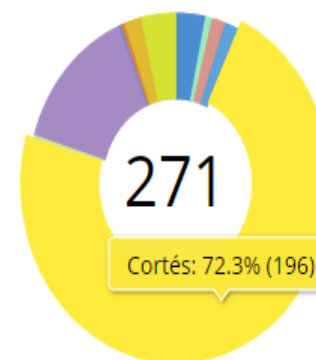
Reporte de covid -19 Honduras Fecha 10 .6. 2020

Datos Confirmados Por Departamento



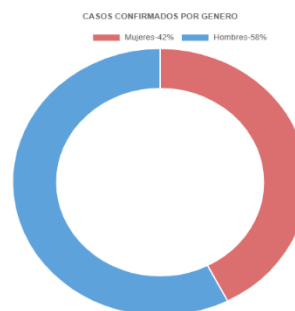
Atlántida	2.8%
Choluteca	2.0%
Colón	0.6%
Comayagua	1.0%
Copán	0.3%
Cortés	61.7%
El Paraíso	0.7%
Francisco Mora...	23.0%
Intibucá	0.3%
Islas de la Bahía	0.2%
La Paz	0.4%

Muertes Por Departamento



Atlántida	3.3%
Choluteca	0.7%
Colón	1.5%
Comayagua	1.5%
Cortés	72.3%
El Paraíso	0.4%
Francisco Mora...	14.0%
Intibucá	0.4%
Lempira	0.4%
Santa Bárbara	1.8%
Yoro	3.7%

Casos Confirmados Por Edad y Sexo





Organismo Andino de Salud
Convenio Hipólito Unanue



SECRETARÍA EJECUTIVA
COMISCA
CONSEJO DE MINISTROS DE SALUD DE CENTROAMÉRICA Y REPÚBLICA DOMINICANA



SICA
Sistema de la Integración
Centroamericana

SALUD MENTAL FRENTE COVID -19

La Secretaría de Salud de Honduras; a través de la Dirección General de Redes Integradas de Servicios de Salud, ante la emergencia de COVID-19 y haciendo frente ante las consecuencias de salud mental generada por la pandemia de covid-19, conforma un equipo de respuesta de nivel central integrado por psicólogas, Médicos y trabajadora social para la elaboración de lineamientos y estrategias y abordajes de salud mental.

Se genera La iniciativa estratégica de llamadas telefónicas donde se brinda la atención de intervención en crisis a la población en general. Se laboran lineamientos de atención (actualmente se encuentra en 2da revisión en la Dirección del Marco Normativo), también se elabora en coordinación con la OPS/OMS, Médicos Sin Fronteras, Comité internacional de la Cruz Roja y Colegio de Psicólogos El Documento de Iniciativa de abordaje Psico-emocional e intervención en crisis a través de línea telefónica dirigido a la población frente a las consecuencias sobre la salud mental de la epidemia de COVID-19 y el aislamiento y distancia social.





El alcance de la iniciativa es de nivel nacional, llegando a cubrir los 18 departamentos de Honduras.

Lineas de orientación PSICOEMOCIONAL

La Secretaría de Salud pone a disposición el servicio de profesionales de psicología para brindar apoyo psicoemocional frente al COVID-19.

ZONA SUR-ORIENTAL

Choluteca

Región Sanitaria de Choluteca	9486-7762
E.S. de Choluteca	9540-0172
Hospital del Sur	9886-1195 9929-6262 9970-7777


El Paraíso

Región Sanitaria de El Paraíso	3280-0692
--------------------------------	-----------

Olancho

Hospital San Francisco	9867-2107 9923-0983
------------------------	---------------------

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. -12:00 meridiano



SECRETARÍA DE SALUD

Lineas de orientación PSICOEMOCIONAL

La Secretaría de Salud pone a disposición el servicio de profesionales de psicología para brindar apoyo psicoemocional frente al COVID-19.

ZONA CENTRO


Comayagua

Región Sanitaria de Comayagua	9787-2639
Hospital Santa Teresa	9790-0170
Clinica del Adolescentes	9920-9540
E.S. de Comayagua	9899-0752
E.S. José María Ochoa	9741-8558

Francisco Morazán

E.S. Villa de San Francisco	9896-1220
Hospital Escuela	9478-9856 9606-5050 9491-8633 9830-2798 3396-9362
Hospital Psiquiátrico Santa Rosita	9866-0928
Hospital San Felipe	9905-2819
Región Metropolitana	3200-7309 9849-6142
Salud Mental Nivel Central	9985-1774 9584-3624 9582-4676 9903-4454

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. -12:00 meridiano



SECRETARÍA DE SALUD

Lineas de orientación PSICOEMOCIONAL

La Secretaría de Salud pone a disposición el servicio de profesionales de psicología para brindar apoyo psicoemocional frente al COVID-19.

ZONA NOROCCIDENTAL

Cortés

Región Sanitaria de Cortés	3172-1608
Hospital de Puerto Cortés	9948-0554
Región de San Pedro Sula	9955-5936
Hospital Catarino Rivas	9595-4095 9932-4490

Colón

Hospital Salvador Paredes	9869-9589
Hospital General de Tocoa	9943-3601


Atlántida

Policlínico Metropolitano	33145707
---------------------------	----------

Copán

Policlínico de Copán	9946-4547
----------------------	-----------

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. -12:00 meridiano



SECRETARÍA DE SALUD



Organismo Andino de Salud
Convenio Hipólito Unanue



SECRETARÍA EJECUTIVA
COMISCA
CONSEJO DE MINISTROS DE SALUD DE CENTROAMÉRICA Y REPÚBLICA DOMINICANA



SICA
Sistema de la Integración
Centroamericana

Articulación con diferentes instituciones para abordaje de Salud Mental





Estrategias implementadas

Abordaje Psico-emocional e intervención en crisis a través de línea telefónica y presencial

- Positivos
- Contactos
- Población demandante
- Pacientes VIH, Oncológico, violencia doméstica.
- Visitas a diferentes salas de establecimientos de salud de 2do nivel.

Abordaje Comunitario (Charlas comunitario)

14 regiones sanitarias (líderes comunitarios charlas sobre estigma y discriminación)

Acciones de comunicación de riesgo

- Foros televisivos
- Publicación de piezas de comunicación en redes sociales
- Promoción de estrategias

Intervención en crisis de manera presencial

Personal en primera línea

- Médicos, Enfermeras, Auxiliares
- Personal de limpieza
- Periodistas

Autocuidado (sesiones terapéuticas)

Personal de salud mental



Organismo Andino de Salud
Convenio Hipólito Unanue



SECRETARÍA EJECUTIVA
COMISCA
CONSEJO DE MINISTROS DE SALUD DE CENTROAMÉRICA Y REPÚBLICA DOMINICANA



SICA
Sistema de la Integración
Centroamericana

ACCIONES ESPECÍFICAS DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD MENTAL

- En los establecimientos de salud, se brinda la atención en Salud mental de manera presencial o a través de llamada telefónica
- Atención directa individualizada a los profesionales de salud de primera línea que lo soliciten o demanden el servicio de salud mental.
- Mantenimiento de comunicación continuada al usuario o personal de salud; como oferta reiterada de apoyo.
- Presencia del Equipo de Salud Mental en las reuniones de los equipos médicos y de enfermería.

ACCIONES ESPECÍFICAS DE SALUD MENTAL EN SITUACIÓN DE CUARENTENA O AISLAMIENTO Y A SUS FAMILIAS

- Realizar intervención en crisis o primeros auxilios psicológicos a través de llamadas telefónica.
- Realizar intervención en crisis 2da Instancia
- Intervención afrontamiento de Duelo



Atención por llamadas telefónica intervención en crisis y abordaje en salud mental 9 de marzo al 5 de junio 2020

Actividad	TOTAL
Psicoterapia individual	356
Psicoterapia grupal / violencia Domestica	744
Intervención en crisis /PAP (llamadas telefónicas)	1084
Escala o test de ansiedad o depresion (tecnicas de Relajación)	540
Psico- educacion	1197
Consejería VIH/ Familiar/ Otros	434
Organización y fortalecimiento de grupos y redes comunitarias	106
Referencia en linea la Medico General del Equipo	160
Referencia a otros niveles de atención	81
Total	4702



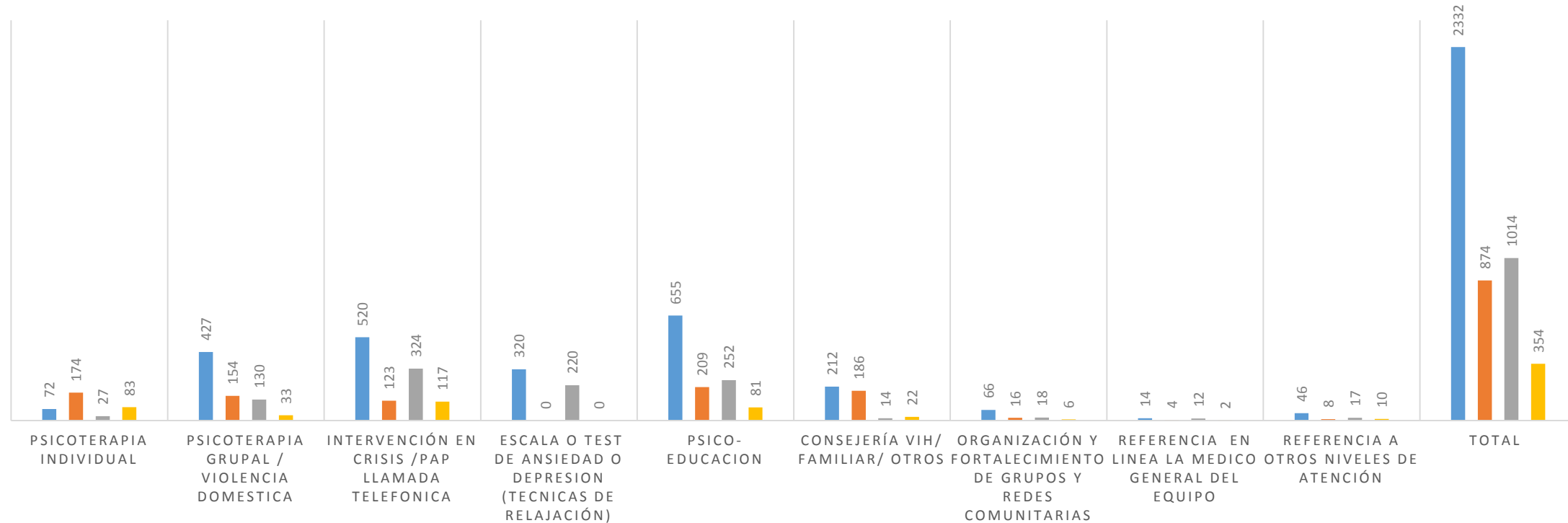
Abordaje Psicoemocional a través de llamadas telefónicas/ Casos Nuevos y Subsiguientes

No.	TIPOS DE ATENCIONES	SEXO				TOTAL
		MUJER		HOMBRE		
		NUEVOS	SUBSIGUIENTES	NUEVOS	SUBSIGUIENTES	
1	Psicoterapia individual	72	174	27	83	356
2	Psicoterapia grupal / violencia Domestica	427	154	130	33	744
3	Intervención en crisis /PAP llamada telefonica	520	123	324	117	1084
4	Escala o test de ansiedad o depresion (tecnicas de Relajación)	320	0	220	0	540
5	Psico- educacion	655	209	252	81	1197
6	Consejería VIH/ Familiar/ Otros	212	186	14	22	434
7	Organización y fortalecimiento de grupos y redes comunitarias	66	16	18	6	106
8	Referencia en linea la Medico General del Equipo	14	4	12	2	160
10	Referencia a otros niveles de atención	46	8	17	10	81
10	Total	2332	874	1014	354	4702



ABORDAJE PSICOEMOCIONAL ATRAVÉS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS/ CASOS NUEVOS Y SUBSIGUIENTES

■ MUJER NUEVOS ■ MUJER SUBSIGUIENTES ■ HOMBRE NUEVOS ■ HOMBRE SUBSIGUIENTES





Abordaje en salud mental a pacientes por llamada telefónica

Ansiedad	Depresión	Enfermedad de salud metal	Intentos de suicidio	Pacientes positivo covid 19	Violencia Domestica	Proceso de Duelo Familias
1577	957	809	50	520	744	45

Ideas suicidas 20
Personal de salud
Hombres 14
Mujeres 6

En seguimiento

56 suicidios
Hombre 51
Mujeres 5



Capacitaciones al personal de Salud

Autocuidado a intervinientes y manejo de estrés

Municipios	Participantes		Resultados aplicación de instrumento para medir estrés. CICR
	H	M	
Hospital Escuela	61	100	91% estresados
Hospital Catarino Rivas	3	14	87.5% estresados
Policlínico de Copan	3	6	66.66% estresados
Región Sanitaria Comayagua	2	5	85.71% estresados
Hospital del Sur/Choluteca	18	111	67.3% estresados
	87	236	

Técnicas cognitivas

- Analizar pensamientos perfeccionistas y autoexigentes
- Ver la utilidad de determinados pensamientos
- Magnificación

Técnicas de relajación

- Ejercicios de respiración profunda
- Canto resistiré



Organismo Andino de Salud
Convenio Hipólito Unanue



Experiencia con grupos comunitarios a través del chat

“Salud mental colectiva”

- Iniciativa de salud mental que ha implementado estrategias para hacer frente al aislamiento y el individualismo en tiempos de pandemia.
- Desde un enfoque de salud mental colectiva, estas iniciativas de comunicación virtual manifiestan la importancia de los lazos comunitarios para abordar problemas compartidos y buscar posibles soluciones.
- Chat conformado por líderes comunitarios.
- 14 regiones sanitarias con chat comunitarios, teniendo gran impacto ya que es una forma de ser participe a la comunidad frente al COVID
- Identifican si la población esta estigmatizando a pacientes positivos y/o a sus familias y hacen el respectivo abordaje desde la comunidad.





Lecciones Aprendidas

- Mantenemos que la atención psicológica por teléfono es altamente efectiva si se brinda con la suficiente calidez y tiempo.
- Estamos conscientes que la atención telefónica no sustituye una psicoterapia completa, pero si ofrece un alivio a la crisis y ayuda a mejorar el afrontamiento e incluso puede ayudar a resolver situaciones específicas como una clara intención suicida y devolver la esperanza a una persona mientras llega una ayuda terapéutica más profunda.
- Sin embargo, en la presente situación de Emergencia y ante el peligro que representa la atención terapéutica tal y como tradicionalmente la conocemos o sea directamente con el paciente, la atención telefónica se vuelve una herramienta muy efectiva y necesaria
- No se ha requerido me mucho presupuesto para poder llevar acabo el proceso



Organismo Andino de Salud
Convenio Hipólito Unanue

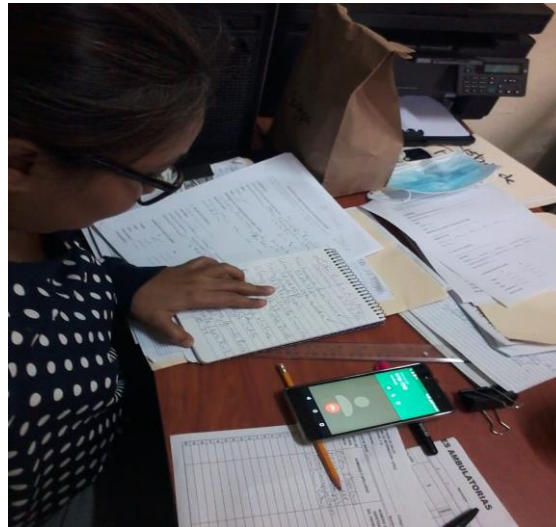


SECRETARÍA EJECUTIVA
COMISCA
CONSEJO DE MINISTROS DE SALUD DE CENTROAMÉRICA Y REPÚBLICA DOMINICANA



SICA
Sistema de la Integración
Centroamericana

A) INTERVENCIÓN EN CRISIS VIA TELEFONO Y DE MANERA PRESENCIAL







Organismo Andino de Salud
Convenio Hipólito Unanue



SECRETARÍA EJECUTIVA
COMISCA
CONSEJO DE MINISTROS DE SALUD DE CENTROAMÉRICA Y REPÚBLICA DOMINICANA



SICA
Sistema de la Integración
Centroamericana

B) INTERVENCIÓN EN CRISIS Y TÉCNICAS TERAPÉUTICAS AL PERSONAL DE SALUD MEDICOS. LICENCIADAS EN ENFERMERIA, AUXILIARES DE ENFERMERIA, TRABAJADORAS SOCILES, ASESORES LEGALES ENTRE OTROS; DE LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS DE SALUD POR PARTE DE PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA DE LA SESAL

TECNICA UNA LUZ DE ESPERANZA





Organismo Andino de Salud
Convenio Hipólito Unanue



1. HOSPITAL PUERTO CORTES

TECNICA DE RELAJACION: RESPIRACION y VISUALIZACIÓN (IMAGINACION)



COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE SALUD MENTAL FRENTE COVID 19 ATRAVES DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN LOCALES





Organismo Andino de Salud
Convenio Hipólito Unanue



SECRETARÍA EJECUTIVA
COMISCA
CONSEJO DE MINISTROS DE SALUD DE CENTROAMÉRICA Y REPÚBLICA DOMINICANA



SICA
Sistema de la Integración
Centroamericana

DONACION DE EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP) COVID -19 A LA DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD POR PARTE DEL CICR PARA EL PERSONAL DE PSICOLOGIA DE LA SESAL





Anexo 1. Procedimiento de Recepción de Llamadas

[Logo de iniciativa]	PROCEDIMIENTO	[Logo] Versión [##] Pág. # de #
	Recepción y derivación de llamada.	
<p>1. OBJETIVO: Dar respuesta inicial y clasificar las llamadas al número o línea telefónica establecida demandando asistencia en salud mental, derivando las mismas a los procesos de atención establecidos en la iniciativa.</p> <p>2. ALCANCE Todas las llamadas al número o línea telefónica establecida por demanda de atención a la salud mental.</p> <p>3. RESPONSABILIDADES El dueño del proceso Recepción y derivación de llamada será el Coordinador de recepción de llamadas del número o línea telefónica. Los responsables de ejecutar el procedimiento son las personas de atención telefónica—profesionales de psicología—de COPECO—incluidas en el listado LST01.01 Cuadro de personal para atención de llamadas.</p> <p>4. DEFINICIONES</p> <p>4.1. Servicio: Llamadas para intervención en crisis de salud mental que se atienden por el número o línea telefónica establecida.</p> <p>4.2. Operador o receptor de la llamadas: profesional de psicología o en su efecto recurso humano capacitado en salud mental</p> <p>4.3. Usuario: Cualquier persona que solicita el apoyo del Servicio de salud mental de manera directa.</p> <p>4.4. Motivo de Consulta: Cualquier crisis ocasionada por algún agente interno o externo.</p> <p>4.5. Tratamiento: Serie de procedimientos psicológicos utilizados para la atención e intervención en crisis.</p> <p>4.6. Recepción de llamada: Recibir, atender, contener, orientar y procesar automáticamente de manera centralizada, las solicitudes de emergencia de todo el territorio nacional, así como también coordinar con las autoridades competentes y las unidades especializadas de apoyo.</p> <p>4.7. Atención de llamada: Escucha problemática del usuario, proporciona orientación o sugerencias de la atención conforme a la demanda que este presenta, para recibir la atención a su problemática, detecta si el usuario requiere servicio de intervención en crisis de primera y segunda instancia.</p> <p>4.8. Derivación de llamada: Se refiere a transferir la llamada recibida de los usuarios a nivel nacional a los números o interlocutores que brindaran la atención en crisis de primera o segunda instancia o a los servicios especializados en casos de violencia.</p> <p>4.9. Finalización de llamada: Proporciona la intervención adecuada al usuario, llena la ficha del formato y realiza informe de atención de llamada.</p> <p>5. DESCRIPCIÓN</p> <p>RECEPCION DE LLAMADAS</p> <p>5.1. Las llamadas se recibirán de manera expedita y amable por parte de los telefonistas del 911.</p>		

[Logo de iniciativa]	PROCEDIMIENTO	[Logo] Versión [##] Pág. # de #																		
	Recepción y derivación de llamada.																			
<p>5.2. Se analizará las llamadas recibidas de manera minuciosa para ver las prioridades en salud mental.</p> <p>5.3. Se evaluará el motivo de la llamada para identificar la derivación apropiada, conforme los criterios establecidos en el siguiente cuadro:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CARACTERÍSTICAS</th> <th>INTERVENCIÓN EN CRISIS DE 1a. INSTANCIA: PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS</th> <th>INTERVENCIÓN EN CRISIS DE 2a. INSTANCIA: TERAPIA MULTIMODAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>¿Por cuánto tiempo?</td> <td>De minutos a horas.</td> <td>De semanas a meses.</td> </tr> <tr> <td>¿Por parte de quién?</td> <td>Psicólogos y personal capacitado en salud mental (médicos, enfermeras, policías etc.)</td> <td>Psicoterapeutas y orientadores terapeutas (Formación en Salud Mental: psicología, psiquiatría, trabajo social, consejería pastoral, enfermería, orientadores vocacionales, etc.)</td> </tr> <tr> <td>¿Dónde?</td> <td>Oficina de líneas telefónica, Ambientes comunitarios, hospitales, iglesias, hogares, escuelas, ambientes de trabajo, etc.</td> <td>Líneas telefónicas de urgencias, Ambientes para terapia/orientación: clínicas, centros de salud mental, centros abiertos al público, iglesias, oficina escolar, etc.</td> </tr> <tr> <td>¿Cuáles son las metas?</td> <td>Restablecer el enfrentamiento inmediato dar apoyo de contención; reducir la mortalidad y enlazar con recursos profesionales de ayuda (Terapia Multimodal o Asistencia Médica).</td> <td>Resolver la crisis, reevaluar o reabrir el incidente de crisis; integrar el incidente de trauma de vida; establecer la apertura/disposición para afrontar el futuro.</td> </tr> <tr> <td>¿Cuál es el procedimiento?</td> <td>Los cinco componentes de los primeros auxilios psicológicos.</td> <td>Terapia multimodal para crisis (BASIC).</td> </tr> </tbody> </table> <p>ATENCIÓN DE LLAMADA</p> <p>5.4. Se brindará una atención humanizada con calidad y calidez.</p> <p>5.5. Atenderán al usuario con técnicas adecuadas y profesionalismo.</p> <p>5.6. El personal que recibe la llamada tratará con respeto absoluto hacia la dignidad de la persona que reporta llamada o el incidente de salud mental.</p> <p>5.7. En caso de quejas y denuncias habidas en materia de violencia de género, violencia familiar, intrafamiliar y doméstica, para los casos que son emergencias de > 18 años, posterior a la recepción de la llamada, la derivación se hará a la policía nacional, el 911 actúa bajo el protocolo de Violencia Doméstica (Uso Interno del 911). Para los casos de < 18 años, el 911 remitirá el caso a la unidad especial de niñez de la policía nacional, quien coordinará acciones con el DINAFH y con los juzgados competentes para los casos donde se cometa un delito. El 911 buscará garantizar para todos los casos, la acción inmediata de las unidades estatales, buscando</p>			CARACTERÍSTICAS	INTERVENCIÓN EN CRISIS DE 1a. INSTANCIA: PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS	INTERVENCIÓN EN CRISIS DE 2a. INSTANCIA: TERAPIA MULTIMODAL	¿Por cuánto tiempo?	De minutos a horas.	De semanas a meses.	¿Por parte de quién?	Psicólogos y personal capacitado en salud mental (médicos, enfermeras, policías etc.)	Psicoterapeutas y orientadores terapeutas (Formación en Salud Mental: psicología, psiquiatría, trabajo social, consejería pastoral, enfermería, orientadores vocacionales, etc.)	¿Dónde?	Oficina de líneas telefónica, Ambientes comunitarios, hospitales, iglesias, hogares, escuelas, ambientes de trabajo, etc.	Líneas telefónicas de urgencias, Ambientes para terapia/orientación: clínicas, centros de salud mental, centros abiertos al público, iglesias, oficina escolar, etc.	¿Cuáles son las metas?	Restablecer el enfrentamiento inmediato dar apoyo de contención; reducir la mortalidad y enlazar con recursos profesionales de ayuda (Terapia Multimodal o Asistencia Médica).	Resolver la crisis, reevaluar o reabrir el incidente de crisis; integrar el incidente de trauma de vida; establecer la apertura/disposición para afrontar el futuro.	¿Cuál es el procedimiento?	Los cinco componentes de los primeros auxilios psicológicos.	Terapia multimodal para crisis (BASIC).
CARACTERÍSTICAS	INTERVENCIÓN EN CRISIS DE 1a. INSTANCIA: PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS	INTERVENCIÓN EN CRISIS DE 2a. INSTANCIA: TERAPIA MULTIMODAL																		
¿Por cuánto tiempo?	De minutos a horas.	De semanas a meses.																		
¿Por parte de quién?	Psicólogos y personal capacitado en salud mental (médicos, enfermeras, policías etc.)	Psicoterapeutas y orientadores terapeutas (Formación en Salud Mental: psicología, psiquiatría, trabajo social, consejería pastoral, enfermería, orientadores vocacionales, etc.)																		
¿Dónde?	Oficina de líneas telefónica, Ambientes comunitarios, hospitales, iglesias, hogares, escuelas, ambientes de trabajo, etc.	Líneas telefónicas de urgencias, Ambientes para terapia/orientación: clínicas, centros de salud mental, centros abiertos al público, iglesias, oficina escolar, etc.																		
¿Cuáles son las metas?	Restablecer el enfrentamiento inmediato dar apoyo de contención; reducir la mortalidad y enlazar con recursos profesionales de ayuda (Terapia Multimodal o Asistencia Médica).	Resolver la crisis, reevaluar o reabrir el incidente de crisis; integrar el incidente de trauma de vida; establecer la apertura/disposición para afrontar el futuro.																		
¿Cuál es el procedimiento?	Los cinco componentes de los primeros auxilios psicológicos.	Terapia multimodal para crisis (BASIC).																		



Anexo 1. Procedimiento de Recepción de Llamadas

Fuente

Parrato


Estilos

[Logo de iniciativa]	PROCEDIMIENTO Recepción y derivación de llamada.	[GANA] Versión [VV] Pág. A de B																																										
<p>salvaguardar la vida de las personas en ese momento. Todas estas acciones están de conformidad con la Ley de Violencia Doméstica en su artículo 16, numeral 5, a efectos de que se pueda dar el seguimiento oportuno y adecuado.</p> <p>DERIVACION DE LLAMADA</p> <p>5.8. Se deberá derivar al usuario conforme a la demanda y prioridades de los pacientes o de las situaciones reportadas. Si el usuario:</p> <p>5.8.1. demanda <u>intervención en crisis de primera instancia</u>, se referirán al personal establecido en el LST02.01-Cuadro de profesionales IC Primera Instancia, para brindar respuesta oportuna conforme PR02-IC Primera Instancia.</p> <p>5.8.2. demanda <u>intervención en crisis de segunda instancia</u>, se derivará al personal de psicología de la SESAL, establecido en el LST03.01-Cuadro de profesionales IC Segunda Instancia (SESAL) para realizar la derivación el operador de la llamada tendrá que realizar el cuestionario de Evaluación Personal SRQ-20; si al llenar el cuestionario se obtiene un total de más de 7 respuestas afirmativas se hará la derivación a la atención de intervención de primera instancia; pero si se obtiene un puntaje mayor de 7 respuestas afirmativas se derivará a la atención de intervención en crisis de Segunda Instancia.</p> <p style="text-align: center;">Cuestionario de Evaluación Personal SRQ-20</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Preguntas</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1. ¿Tiene frecuentes dolores de cabeza?</td><td></td></tr> <tr><td>2. ¿Tiene mal apetito?</td><td></td></tr> <tr><td>3. ¿Duerme mal?</td><td></td></tr> <tr><td>4. ¿Se asusta con facilidad?</td><td></td></tr> <tr><td>5. ¿Sufre de temblor de manos?</td><td></td></tr> <tr><td>6. ¿Se siente nervioso, tenso o aburrido?</td><td></td></tr> <tr><td>7. ¿Sufre de mala digestión?</td><td></td></tr> <tr><td>8. ¿Le cuesta pensar con claridad?</td><td></td></tr> <tr><td>9. ¿Se siente triste?</td><td></td></tr> <tr><td>10. ¿Llora con mucha frecuencia?</td><td></td></tr> <tr><td>11. ¿Tiene dificultad en disfrutar sus actividades diarias?</td><td></td></tr> <tr><td>12. ¿Tiene dificultad para tomar decisiones?</td><td></td></tr> <tr><td>13. ¿Tiene dificultad en hacer su trabajo diario?</td><td></td></tr> <tr><td>14. ¿Es incapaz de desempeñar un papel útil en su vida?</td><td></td></tr> <tr><td>15. ¿Ha perdido interés en las cosas?</td><td></td></tr> <tr><td>16. ¿Siente que usted es una persona inútil?</td><td></td></tr> <tr><td>17. ¿Ha tenido la idea de acabar con su vida?</td><td></td></tr> <tr><td>18. ¿Se siente cansado todo el tiempo?</td><td></td></tr> <tr><td>19. ¿Tiene sensaciones desagradables en su estómago?</td><td></td></tr> <tr><td>20. ¿Se cansa con facilidad?</td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>(Se llenará el cuestionario realizando las preguntas directas al usuario y se marcará con un 1 las respuestas afirmativas y con 0 las respuestas negativas. El Puntaje mínimo 0 y máximo 20. Se define una persona con problemas de salud mental si responde a más de 7 preguntas en forma afirmativa. Y realizar derivaciones correspondientes) **Colocar un cheque o símbolo en caso que</p>			Preguntas	Total	1. ¿Tiene frecuentes dolores de cabeza?		2. ¿Tiene mal apetito?		3. ¿Duerme mal?		4. ¿Se asusta con facilidad?		5. ¿Sufre de temblor de manos?		6. ¿Se siente nervioso, tenso o aburrido?		7. ¿Sufre de mala digestión?		8. ¿Le cuesta pensar con claridad?		9. ¿Se siente triste?		10. ¿Llora con mucha frecuencia?		11. ¿Tiene dificultad en disfrutar sus actividades diarias?		12. ¿Tiene dificultad para tomar decisiones?		13. ¿Tiene dificultad en hacer su trabajo diario?		14. ¿Es incapaz de desempeñar un papel útil en su vida?		15. ¿Ha perdido interés en las cosas?		16. ¿Siente que usted es una persona inútil?		17. ¿Ha tenido la idea de acabar con su vida?		18. ¿Se siente cansado todo el tiempo?		19. ¿Tiene sensaciones desagradables en su estómago?		20. ¿Se cansa con facilidad?	
Preguntas	Total																																											
1. ¿Tiene frecuentes dolores de cabeza?																																												
2. ¿Tiene mal apetito?																																												
3. ¿Duerme mal?																																												
4. ¿Se asusta con facilidad?																																												
5. ¿Sufre de temblor de manos?																																												
6. ¿Se siente nervioso, tenso o aburrido?																																												
7. ¿Sufre de mala digestión?																																												
8. ¿Le cuesta pensar con claridad?																																												
9. ¿Se siente triste?																																												
10. ¿Llora con mucha frecuencia?																																												
11. ¿Tiene dificultad en disfrutar sus actividades diarias?																																												
12. ¿Tiene dificultad para tomar decisiones?																																												
13. ¿Tiene dificultad en hacer su trabajo diario?																																												
14. ¿Es incapaz de desempeñar un papel útil en su vida?																																												
15. ¿Ha perdido interés en las cosas?																																												
16. ¿Siente que usted es una persona inútil?																																												
17. ¿Ha tenido la idea de acabar con su vida?																																												
18. ¿Se siente cansado todo el tiempo?																																												
19. ¿Tiene sensaciones desagradables en su estómago?																																												
20. ¿Se cansa con facilidad?																																												

[Logo de iniciativa]	PROCEDIMIENTO Recepción y derivación de llamada.	[GANA] Versión [VV] Pág. A de B								
<p>Se presente síntoma</p> <p>5.8 demanda <u>apoyo psicológico en momentos clave y al manejo de pérdidas</u>, se derivará al personal establecido en el LST04.01-Cuadro de profesionales Apoyo a pérdidas, para dar atención conforme procedimiento PR04-Apoyo en momentos clave y manejo de pérdidas.</p> <p>5.9. Los profesionales de psicología del COPSHI como de la SESAL; deberán atender con prontitud y seguridad toda llamada que le haya sido comisionada por parte del <u>número o línea de llamada establecida</u>.</p> <p>FINALIZACION DE LLAMADA</p> <p>5.10. Se deberá registrar la atención que el paciente recibió por el personal de psicología de <u>número o línea telefónica</u> una vez terminado el servicio, completando el FR01.01-Registro de llamada.</p> <p>5.11. Complementariamente, y de manera de contribuir al combate de la emergencia de COVID-19, se realizará el tamizaje para COVID-19, con las siguientes variables, registrando este particular en el FR01.02-Registro de tamizaje COVID-19.</p> <p>5.12. Al cierre de la llamada, se deberá realizar el registro de las llamadas recibidas y atenciones derivadas en el FR01.03-Parte diario de clasificación y derivaciones, de que pase a ser parte de la información volcada a la SESAL para evaluación y monitoreo del sistema.</p> <p>6. REGISTROS</p> <p>6.1. FR01.01-Registro de llamada SMS-2007</p> <p>6.2. FR01.02-Registro de tamizaje COVID-19</p> <p>6.3. FR01.03-Parte diario de clasificación y derivaciones</p> <p>6.4. FR01.04- Cuestionario de Evaluación Personal SRQ-20</p> <p>7. REFERENCIAS</p> <p>7.1. PROC-Redacción de procedimientos</p> <p>7.2. REPO1.01-Normativa de recepción de llamadas por 911</p> <p>7.3. REPO1.02-Protocolo de Violencia Doméstica del 911</p> <p>7.4. REPO1.03- Ley contra la violencia doméstica reformada de Honduras</p> <p>8. ANEXOS</p> <p>8.1. LST01.01 Cuadro de personal para atención de llamadas.</p> <p>9. MODIFICACIONES</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Versión</th> <th>Fecha</th> <th>Modificación</th> <th>Autorización</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>1/4/2020</td> <td>Versión Inicial</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Versión	Fecha	Modificación	Autorización	01	1/4/2020	Versión Inicial	
Versión	Fecha	Modificación	Autorización							
01	1/4/2020	Versión Inicial								



Anexo 2 Formato de Llamadas

																			
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD FORMATO DE ATENCIÓN DE INTERVENCIÓN EN CRISIS /PAP POR MEDIO DE LLAMADA TELEFONICA POR PERSONAL DE SALUD MENTAL																			
1. GENERALES Nombre de Profesional que atiende llamada _____ Nombre de Usuario(a) _____ SEXO Hombre _____ Mujer _____ RESIDENCIA DEL USUARIO (LUGAR DE DONDE LLAMA) _____ RANGO DE EDAD: 10 -14 _____ 15-19 _____ 20-24 _____ 25-39 _____ 40-59 _____ 60 y mas _____																			
2. MOTIVO DE CONSULTA _____ SÍNTOMAS: Palpitación _____ Sudoración _____ Temblor _____ Sensación de Ahogo _____ Sensación de atragantarse _____ opresión en tórax _____ nauseas _____ Mareo _____ Dificultad para dormir _____																			
VALORACIÓN ESTADO DE ANIMO <table border="0" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">SI</th> <th style="text-align: center;">No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tristeza</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;">_____</td> </tr> <tr> <td>Enojo</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;">_____</td> </tr> <tr> <td>Culpa</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;">_____</td> </tr> <tr> <td>Pensamiento e</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;">_____</td> </tr> <tr> <td>Ideación suicida</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;">_____</td> </tr> </tbody> </table>			SI	No	Tristeza	_____	_____	Enojo	_____	_____	Culpa	_____	_____	Pensamiento e	_____	_____	Ideación suicida	_____	_____
	SI	No																	
Tristeza	_____	_____																	
Enojo	_____	_____																	
Culpa	_____	_____																	
Pensamiento e	_____	_____																	
Ideación suicida	_____	_____																	
TIPO DE INTERVENCIÓN (marcar con una X) <input type="checkbox"/> Psi coeducación <input type="checkbox"/> Intervención en Crisis /PAP <input type="checkbox"/> Aplicación de Escalas (Ansiedad, Depresión) <input type="checkbox"/> Consejería de Familia Contra Violencia Domestica <input type="checkbox"/> Consejería de VIH Otros _____ Referencia a Establecimiento de Salud de Mayor Complejidad: Si _____ No _____ Cual _____																			
SEGUIMIENTO Se hará otra llamada de Seguimiento Si _____ No _____ OBSERVACIONES _____																			



Organismo Andino de Salud
Convenio Hipólito Unanue



SECRETARÍA EJECUTIVA
COMISCA
CONSEJO DE MINISTROS DE SALUD DE CENTROAMÉRICA Y REPÚBLICA DOMINICANA



SICA
Sistema de la Integración
Centroamericana

Gracias



Organismo Andino de Salud
Convenio Hipólito Unanue



SECRETARÍA EJECUTIVA
COMISCA
CONSEJO DE MINISTROS DE SALUD DE CENTROAMÉRICA Y REPÚBLICA DOMINICANA



SICA
Sistema de la Integración
Centroamericana