Manual del capacitador Ruta Integral en Atención en Salud para Trastornos y Problemas de Salud Mental



Módulo 5: Practicas esenciales

Objetivo de aprendizaje:

Fortalecer las practicas esenciales en profesionales de la salud

* Conocer los principios generales de la atención y prácticas esenciales de salud mental.
* Fomentar las buenas relaciones entre los prestadores de atención de salud.
* Interpretar las practicas esenciales
* Emplear la teoría dada, en la práctica.

La atención y practicas esenciales en salud mental, surgen a partir de las necesidades detectadas por el Manual mhGAP (World Health Organization, 2017).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sesión | Población Objeto | Objetivo | Duración | Modalidad | Actividad de capacitación |
| 1:Fortalecimiento en prácticas esenciales | Cliente interno, personal de salud subredes integradas | Fortalecer las practicas esenciales en profesionales de la salud | 1 hora | Presencial | Actividad 1 Desarrollo de pre test – alistamiento (5 minutos)  Actividad 2 debate grupal (10 minutos)  Actividad 3 introducción al tema minutos  Actividad 4 habilidades de buena comunicación vs  20 minutos  Actividad 5 pautas en prácticas esenciales.15 minutos  Actividad 6 presentación post test 10 minutos |
| 1:  1:Fortalecimiento en prácticas esenciales | Cliente interno, personal de salud subredes integradas | Fortalecer las practicas esenciales en profesionales de la salud | 60 minutos | Virtual | Actividad 1 Desarrollo de pre test – alistamiento (5 minutos)  Actividad 2 debate grupal (10 minutos)  Actividad 3 introducción al tema minutos  Actividad 4 habilidades de buena comunicación vs  20 minutos  Actividad 5 pautas en prácticas esenciales.15 minutos  Actividad 6 presentación post test 10 minutos  st (5 minutos) |

**Guía del capacitador paso a paso**

**Sesión 1 Practicas esenciales presencial**

NOTA: El profesional que realice el ejercicio de fortalecimiento debe tener conocimiento previo del tema, teoría expuesta en la ficha técnica anexa y consulta complementaria si lo considera necesario.

**Duración 60 minutos**

Objetivo de la sesión:

• Fortalecer las practicas esenciales en profesionales de la salud

• Conocer los principios generales de la atención y prácticas esenciales de salud mental.

• Interpretar las practicas esenciales

• Emplear la teoría dada, en la práctica.

**Actividad 1 Desarrollo de pre test – alistamiento (5 minutos)**

En primera medida se ha compartido previamente el pretest de la temática, al líder del grupo profesional, se pregunta de igual manera si ya se ha realizado o si es necesario compartirlo en algún momento, paralelamente se va organizando el lugar de manera que los participantes no se den la espalda, en mesa redonda o media luna, si el espacio así lo permite, para esta sesión se pretende realizar de una manera didáctica no siendo necesario el video beam pero si el profesional lo desea se puede apoyar en las diapositivas explicativas.

**Actividad 2 Debate grupal (10 minutos)**

Facilitar un debate grupal, en la que los participantes expresen lo que consideran como principios generales y conocimientos básicos para proveer atención clínica. Anote las respuestas en un rotafolio o tablero.

Resalte cualquier respuesta que haga hincapié en el uso de técnicas de comunicación efectiva, escuchar lo que dicen otros, tratar a las personas con respeto, ser empático y no crítico, etc.

**Actividad 3: Introducción al tema Principios generales( 5munutos)**

Utilizar técnicas de comunicación efectivas 2. Promover el respeto y la dignidad Estos principios tienen por objeto promover el respeto de la privacidad de las personas con trastornos MNS que buscan atención médica, fomentar las buenas relaciones entre los proveedores de atención de salud, los usuarios y sus cuidadores, y asegurar que se brinde atención de forma no discrecional, no estigmatizante y en un ambiente de apoyo.

**Actividad 4 Habilidades de comunicación vs. una mala comunicación 20 minutos**

Inicie la actividad dejando para reflexión estas dos preguntas.

¿Qué es la comunicación efectiva? ¿Cuáles son las barreras que no permiten brindar una comunicación efectiva?

Se realizará las actividades propuestas en el manual mhGAP

Instrucciones:

• Explique a los participantes que van a observar dos escenarios de interacción clínica. • Después de cada presentación, se discutirá sobre la eficacia de las habilidades de comunicación que han observado.

• En primer lugar mostrar la mala comunicación. • El facilitador desempeñará el papel de un proveedor de salud, y un co-facilitador (o voluntario) desempeñará el papel de una persona en busca de ayuda.

• El co-facilitador acudirá a solicitar atención por presentar dolores de cabeza persistentes. • El facilitador iniciará la interacción preguntando "¿Qué desea?" y luego no escuchará a la persona hablar sobre sobre sus dolores, prestará más atención a su teléfono o a otros, se voltea a medias y empieza a hacer otra actividad. El facilitador es crítico y no cree que la persona tenga algún problema, cree que simplemente busca medicamentos.

• Después de la demostración de la mala comunicación, pregunte: –¿Qué es lo que hizo el proveedor de salud para que esta sea una mala comunicación? –¿Qué pudo haber hecho el proveedor de salud para mejorar la comunicación?

• Presente el segundo escenario sobre la buena comunicación.

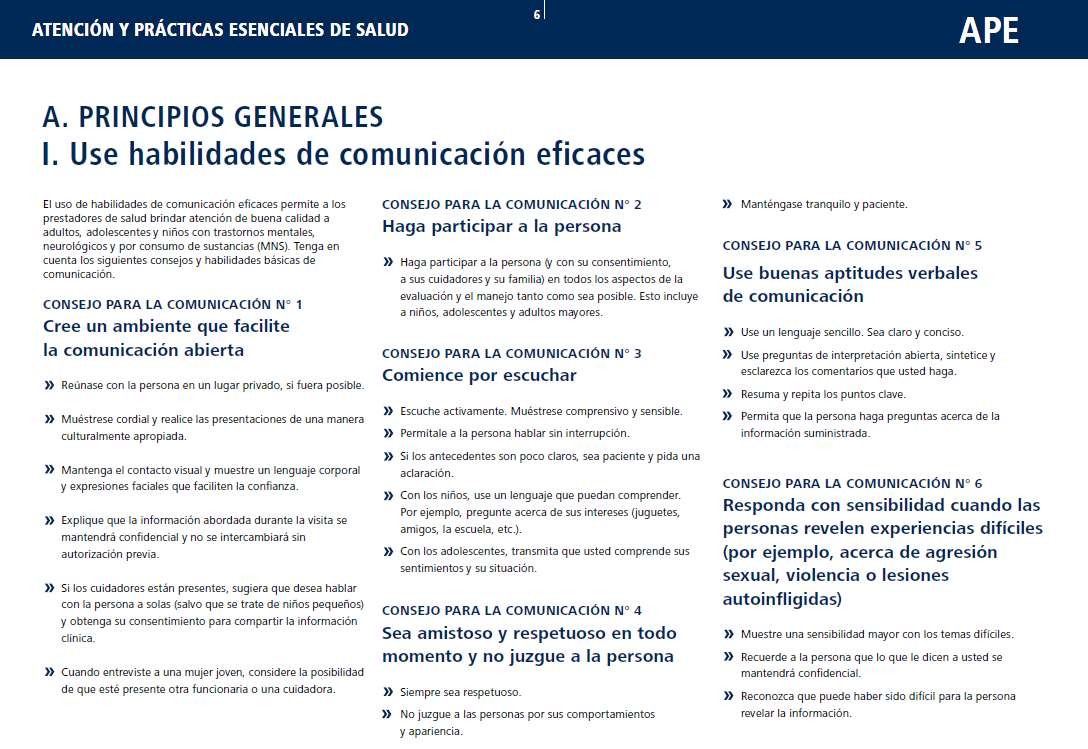
• En esta interacción, el facilitador seguirá personificando al proveedor de atención de salud y el co-facilitador desempeñará el rol de la persona en busca de ayuda para sus dolores de cabeza persistentes.

• El facilitador iniciará la interacción presentándose y explicando su rol en la clínica, certificando que la persona estará segura, hará uso de la escucha activa para comprender lo que está sucediendo con la otra persona, utilizará un lenguaje corporal positivo para garantizar que la persona se sienta cómoda, etc. • Después de ver este escenario, pida a los participantes que comparen los comportamientos observados en las dos demostraciones. Pida a los participantes que piensen en lo que hizo a la segunda demostración ser más eficaz. • Añada todo lo que considere pertinente a la lista de buenas habilidades de comunicación

NOTA Explique que uno de los principales objetivos de la comunicación efectiva es construir confianza y relaciones de comunicación entre el proveedor de salud, la persona y sus cuidadores. Esta relación de confianza entre el proveedor de salud y la persona que solicita atención es esencial, ya que crea un ambiente confortable donde la persona puede compartir pensamientos íntimos o inquietantes, creencias o emociones que justifican sus síntomas.

**Actividad 4 pautas en prácticas esenciales 15 minutos.**

Permita que los participantes lean uno a uno cada numeral y expresen su opinión ante esto.

****

**Manténgase tranquilo y aliente al paciente a que hable sobre sus inquietudes.** Por ejemplo, respirar profundamente antes de hablar para mantenerse en calma. Si la persona está gritando, usted podría decir tranquilamente, "Quiero ayudarla pero no entiendo cuando usted grita, quizás podríamos ir a algún lugar tranquilo y puede decirme qué le preocupa". Anime a la persona a hablar acerca de sus problemas, permítanle expresar su ira mientras sea seguro.

**Use un tono de voz tranquilo y trate de abordar las inquietudes si es posible**. Utilice un tono calmado, suave y agradable. Utilice lenguaje sensible y, si es pertinente y oportuno, utilice el humor. Sea consciente de su lenguaje corporal, la postura, los movimientos, etc.

**Escuche atentamente**. Dedique tiempo a la persona. Céntrese en la persona y no se distraiga con otros temas/personas. Utilice las habilidades de escucha activa para escucharla, ser empático y tratar de entender el motivo de su agitación y/o agresividad. Utilice las habilidades de escucha activa para hacer saber a la persona que se le está prestando atención.

**Nunca se ría de la persona** - no sea crítico. No responda agresivamente a la provocación del paciente.

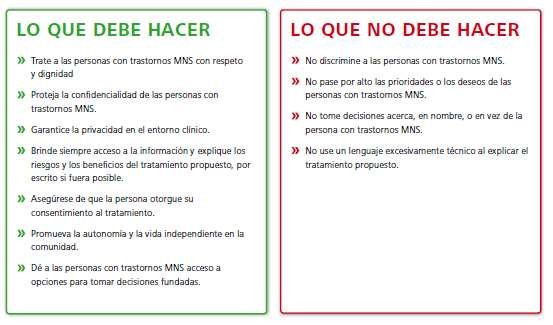
**La tranquilidad** es clave para frenar la agitación y la agresión. Permanecer calmado, puede hacer que la persona se sienta segura. Céntrese en el enojo y agresión de la persona en lugar de sus propios sentimientos.

**Trate de encontrar la fuente del problema y las soluciones para la persona.** Mediante el uso de las habilidades de escucha activa y permaneciendo calmado se puede ayudar a que la persona maneje su propia agresión, comprender el origen de sus problemas y trabajar con ella para encontrar algunas soluciones alternativas (soluciones que no impliquen agresión).

**Haga participar a los cuidadores y otros integrantes del personal. Involucrar** al personal, pero siendo conscientes de que mucha gente presente podría interpretarse como una "demostración de fuerza" y hacer que la persona se sienta más insegura, lo que aumentará la ira.

**Excluya de la situación a quien pueda ser un factor desencadenante de la agresión**. Trate de llevar a la persona a una habitación tranquila, separada de la gente que pueda desencadenar más agresión y empeorar la situación. Si se han agotado todas las posibilidades y la persona sigue siendo agresiva, puede ser necesario usar medicación (si la hay) para prevenir lesiones.

Cierre



**Actividad 6 presentación post test 10 minutos**

Se comparte el formulario por medio de link correo o grupos de WhatsApp , de igual manera se está dispuesto a colaborar con algún caso de no poder acceder al formulario.

**Guía del capacitador Practicas esenciales**

NOTA: El profesional que realice el ejercicio de fortalecimiento debe tener conocimiento previo del tema, teoría expuesta en la ficha técnica anexa y consulta complementaria si lo considera necesario.

**Sesión 1 Virtual 60 minutos**

Objetivo de la sesión:

Conocer los principios generales de la atención y prácticas esenciales de salud mental.

• Interpretar las practicas esenciales

• Emplear la teoría dada, en la práctica.

**Actividad 1 desarrollo de pre test (5 minutos)**

En primera medida se ha compartido previamente el pretest de la temática, al líder del grupo profesional, se envía de igual manera al chat de la reunión mientras todos los participantes se van conectando.

**Actividad 2: Introducción al tema Principios generales 5 minutos.**

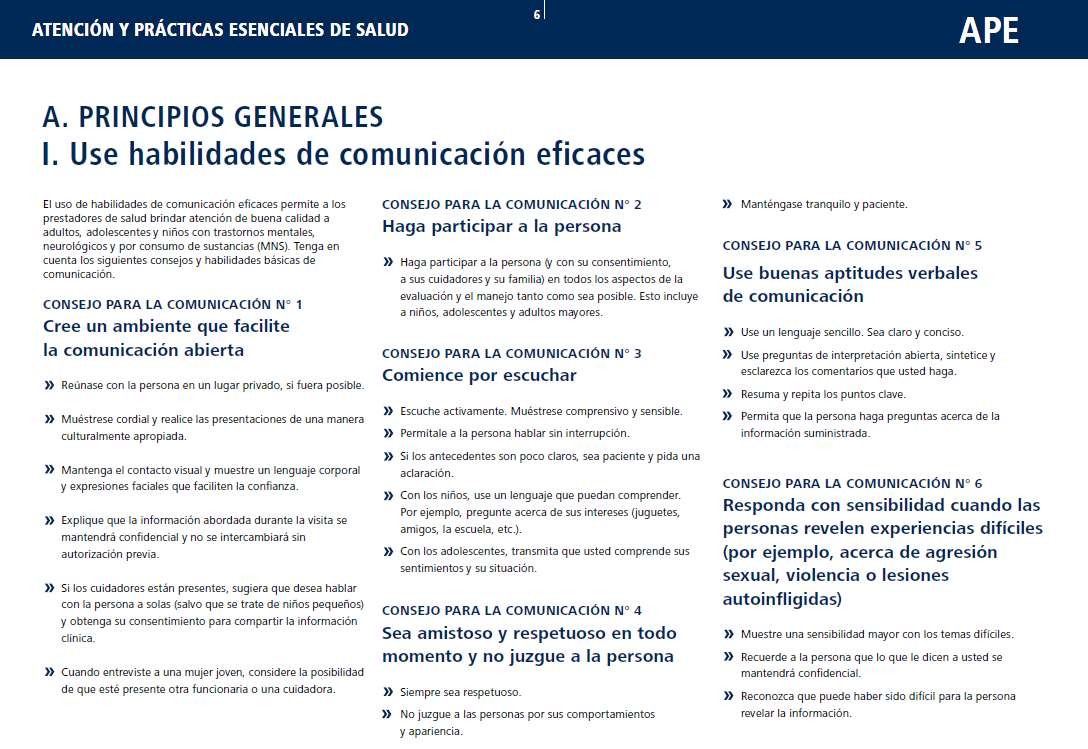
1. Utilizar técnicas de comunicación efectivas 2. Promover el respeto y la dignidad Estos principios tienen por objeto promover el respeto de la privacidad de las personas con trastornos MNS que buscan atención médica, fomentar las buenas relaciones entre los proveedores de atención de salud, los usuarios y sus cuidadores, y asegurar que se brinde atención de forma no discrecional, no estigmatizante y en un ambiente de apoyo.

**Actividad 3 habilidades de comunicación 10 minutos.**

¿Qué es la comunicación efectivaa?

**NOTA: Permita que los asistentes participen, levantando la mano o mencionando en el chat.**

¿Cuáles son las barreras que no permiten brindar una comunicación efectiva?

****

**Manténgase tranquilo y aliente al paciente a que hable sobre sus inquietudes.** Por ejemplo, respirar profundamente antes de hablar para mantenerse en calma. Si la persona está gritando, usted podría decir tranquilamente, "Quiero ayudarla, pero no entiendo cuando usted grita, quizás podríamos ir a algún lugar tranquilo y puede decirme qué le preocupa". Anime a la persona a hablar acerca de sus problemas, permítanle expresar su ira mientras sea seguro.

**Use un tono de voz tranquilo y trate de abordar las inquietudes si es posible**. Utilice un tono calmado, suave y agradable. Utilice lenguaje sensible y, si es pertinente y oportuno, utilice el humor. Sea consciente de su lenguaje corporal, la postura, los movimientos, etc.

**Escuche atentamente**. Dedique tiempo a la persona. Céntrese en la persona y no se distraiga con otros temas/personas. Utilice las habilidades de escucha activa para escucharla, ser empático y tratar de entender el motivo de su agitación y/o agresividad. Utilice las habilidades de escucha activa para hacer saber a la persona que se le está prestando atención.

**Nunca se ría de la persona** - no sea crítico. No responda agresivamente a la provocación del paciente.

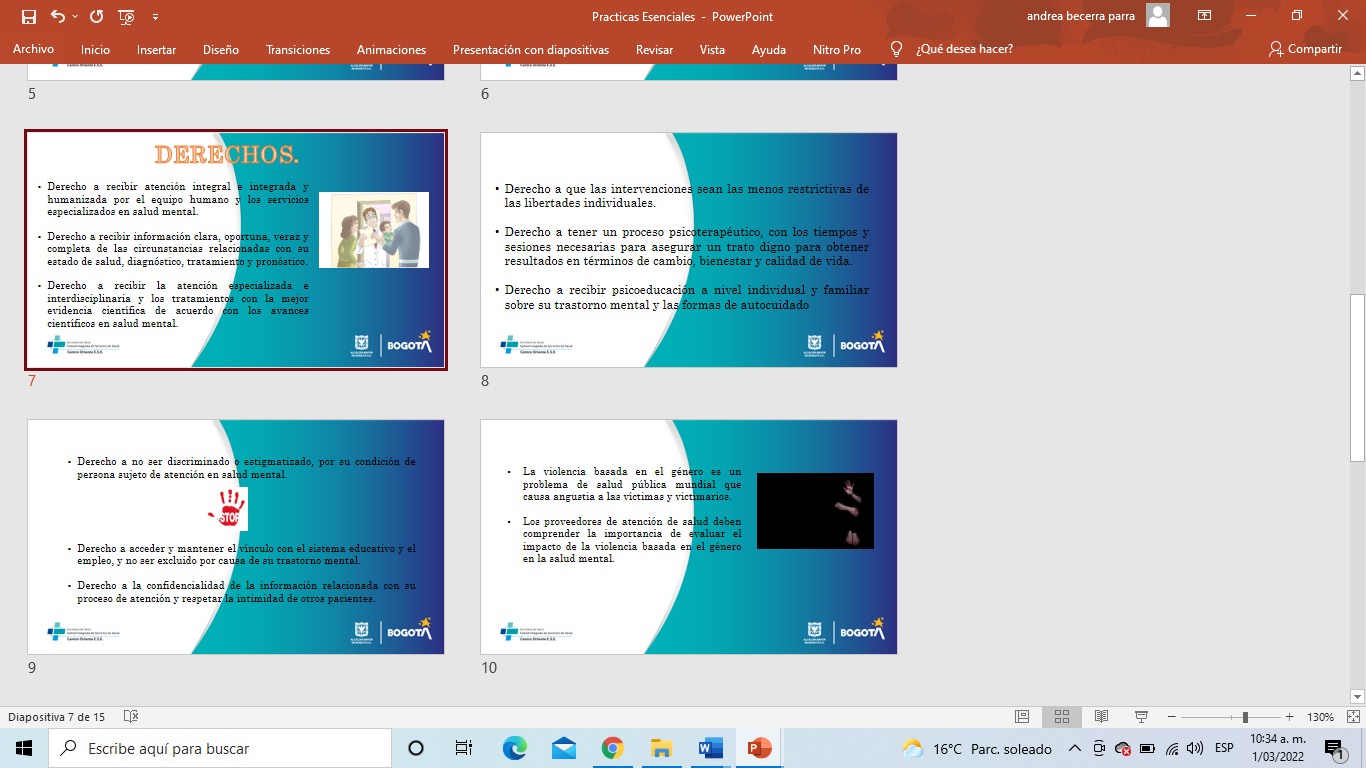
**La tranquilidad** es clave para frenar la agitación y la agresión. Permanecer calmado, puede hacer que la persona se sienta segura. Céntrese en el enojo y agresión de la persona en lugar de sus propios sentimientos.

**Trate de encontrar la fuente del problema y las soluciones para la persona.** Mediante el uso de las habilidades de escucha activa y permaneciendo calmado se puede ayudar a que la persona maneje su propia agresión, comprender el origen de sus problemas y trabajar con ella para encontrar algunas soluciones alternativas (soluciones que no impliquen agresión).

**Haga participar a los cuidadores y otros integrantes del personal. Involucrar** al personal, pero siendo conscientes de que mucha gente presente podría interpretarse como una "demostración de fuerza" y hacer que la persona se sienta más insegura, lo que aumentará la ira.

**Actividad 4 derechos 10 minutos.**

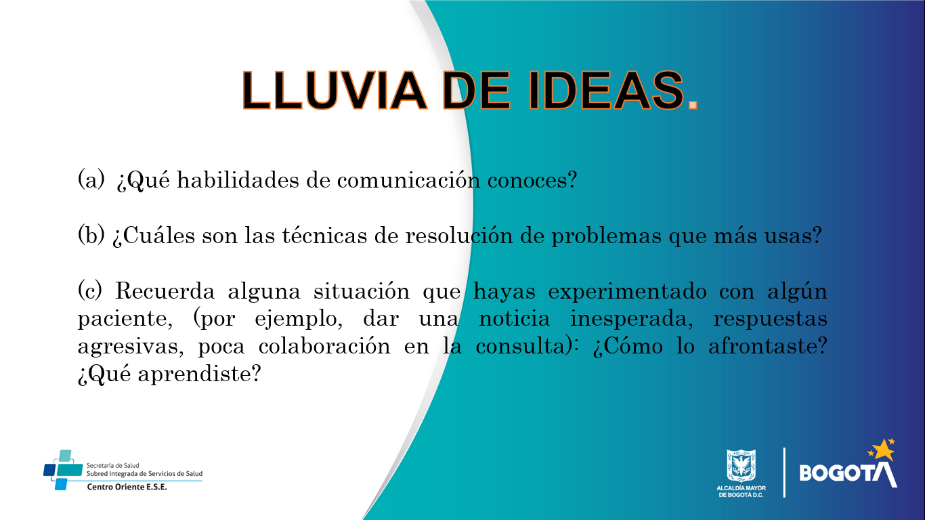
**Excluya de la situación a quien pueda ser un factor desencadenante de la agresión**. Trate de llevar a la persona a una habitación tranquila, separada de la gente que pueda desencadenar más agresión y empeorar la situación. Si se han agotado todas las posibilidades y la persona sigue siendo agresiva, puede ser necesario usar medicación (si la hay) para prevenir lesiones.



**Actividad Caso Se evidencia habilidades de comunicación, escucha activa, empatía.5minutos**

Andrés le cuenta a su amigo Pablo, que su relación de pareja cada vez se deteriora más, que en su trabajo no se encuentra a gusto y además a nivel familiar esta presentando dificultades con sus padres!

Pablo asiente sin cesar mientras mira a unos niños jugando en el parque y le responde ***“Andrés, a veces la vida no es como la esperamos, tienes que ser fuerte y no te tienes que amargar. Yo cuando estaba mal cogía y me iba al parque a pasear. Y mírame ahora, estoy tan feliz con todo…****”*

Cierre

**Actividad desarrollo post.5minutos**

Se comparte el formulario por grupos de WhatsApp correo electrónico , de igual manera se está dispuesto a colaborar con algún caso de no poder acceder al formulario, si es posible proyecte el código QR del formulario.