|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Nombre de la Subred correspondiente -**  **Empresa Social Del Estado** | | |
| **Fecha elaboración de la guía**  **Año/Mes/Día** |
| 27/01/2021 | Fortalecimiento Atención y Prácticas Esenciales de Salud. | | |
| **Proceso/área que lidera el juego** | | **Nombre completo** | **Duración** |
| Ruta Integral de Atención en Salud Mental – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente | | Iveth Dayana Torres Suárez | Una hora |
| **Objetivo de la capacitación** | | | |
| 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. | | | |
| **Marco teórico** | | | |
| La atención y practicas esenciales en salud mental, surgen a partir de las necesidades detectadas por el Manual mhGAP (World Health Organization, 2017), el cuál describe como justificación de su realización  los siguientes aspectos:   * Se deben usar herramientas de comunicación efectiva en la atención de la salud de todas las personas, incluidas las personas con trastornos MNS y sus cuidadores. * Las habilidades de comunicación efectiva permiten a los proveedores de salud establecer una relación de comunicación y confianza, permitiendo que comprendan las necesidades sanitarias y sociales de las personas con trastornos MNS. * Los proveedores de salud tienen la responsabilidad de promover los derechos y la dignidad de las personas con trastornos MNS. * Para realizar la evaluación de quienes sospechan tienen un trastorno MNS, se debe evaluar la salud física, psicológica y las necesidades sociales de la persona. * La violencia basada en el género es un problema de salud pública mundial que causa angustia a las víctimas y victimarios. * Los proveedores de atención de salud deben comprender la importancia de evaluar el impacto de la violencia basada en el género en la salud mental. * El manejo de los trastornos MNS incluye intervenciones psicosociales, así como intervenciones farmacológicas. * El seguimiento es una parte esencial de la atención y manejo de trastornos MNS. | | | |
| **Metodología** | | | |
| Se podría mencionar que la metodología de esta sesión corresponde a un paradigma mixto donde se pretende fortalecer las capacidades del Talento Humano, con aplicación cualitativa y análisis cuantitativo, se busca cumplir con tres objetivos de aprendizaje, que apuntan al conocimiento de conceptos, su interpretación y la aplicación en la praxis, siendo estas variables cualitativas, medibles por medio de una evaluación por competencias que se realiza como diagnóstico y finalizar el proceso de capacitación. De igual forma se pretende impactar con el proceso a un número significativo del personal de Talento Humano (Cliente Interno) tanto de la Subred Centro Oriente como de las demás subredes para su despliegue logístico e impacto al mayor número del personal posible.  Se expone una metodología por fases en donde la primera contempla el ejercicio de identificación de la población a impactar, la segunda convocatoria, la tercera implementación y la cuarta evaluación.  1. ***Identificación***: Se establece cual es el personal de Talento Humano de las subredes al que se va dirigir el fortalecimiento.  2. ***Convocatoria:*** Se establece contacto con líder del personal objeto de capacitación para facilitar la convocatoria en fecha acordada entre ambas partes, se establece un cronograma.  3. ***Implementación:*** Se ejecuta la capacitación en la presente temática en el orden establecido en apartado. [Desarrollo]. Siendo importante mencionar que se va hacer distinción entre profesionales de la salud con modalidad virtual y presencial y comunidad, teniendo una manera diferente de abordar.  **4. Evaluación para cliente interno:** Se cuenta con un instrumento de evaluación basado en competencias ligadas a objetivos de aprendizaje con los que cuenta el proceso de fortalecimiento. Se cuenta con un banco de 12 preguntas 6, para el pre test y 6 para el post test, en donde se evalúa entorno a los tres objetivos de aprendizaje. | | | |
| **Materiales** | | | |
| * Video Beam / Televisor - computador * Aula | | | |
| **Población objeto** | | | |
| Perfiles asistenciales: médicos, enfermeras, trabajadores sociales.  Personal administrativo, de facturación, atención al usuario, orientadores, celadores, conductores. | | | |
| **Desarrollo** | | | |
| **Capacitación presencial Cliente interno**  Para el Fortalecimiento del Talento Humano, en primera medida es necesario responder a un cronograma en donde se **identifique** la población objeto de capacitación organizada desde las entidades a las que se haya podido hacer articulación  Después de ello, hacer contacto ya sea presencial o telefónico con el líder del punto o del proceso para con él fin de facilitar la **convocatoria** de la comunidad, con el líder se acuerda hora y lugar (plataforma en caso de hacerse virtual) del encuentro.  Una vez convocadas las personas se continua a nivel metodológico el momento en que se desarrolla el **ejercicio de capacitación o sensibilización** para su ejecución se cuenta con didácticas planteadas. Este ejercicio se desarrolla en el siguiente orden propuesto.  **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 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 4 Habilidades de comunicación vs. una mala comunicación 20 minutos**  Inicie la actividad dejando para reflexión esras dos preguntas.  ¿Qué es la comunicación efectiva? ¿Cuáles son las barreras que no permiten brindar una comunicación efectiva?  Se realizara 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 5 Desarrollo post test 5minutos**  **Fortalecimiento Virtual Cliente interno**  Para el Fortalecimiento del Talento Humano, en primera medida es necesario responder a un cronograma en donde se **identifique** la población objeto de capacitación organizada desde las entidades a las que se haya podido hacer articulación  Después de ello, hacer contacto ya sea presencial o telefónico con el líder del punto o del proceso para con él fin de facilitar la **convocatoria** de la comunidad, con el líder se acuerda hora y plataforma virtual del encuentro.  Una vez convocadas las personas se continua a nivel metodológico el momento en que se desarrolla el **ejercicio de capacitación o sensibilización** para su ejecución se cuenta con didácticas planteadas. Este ejercicio se desarrolla en el siguiente orden propuesto.  **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?  ¿Cuáles son las barreras que no permiten brindar una comunicación efectiva?  **Permita que los asistentes participen, levantando la mano o mencionando en el chat.**    **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.  **Actividad 4 derechos 10 minutos**    **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 test 5 minutos**  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. | | | |
| **Evaluación** | | | |
| 1. Cuál de las siguientes opciones se considera una habilidad de comunicación efectiva. Elija la mejor respuesta 2. Hablarle solamente a la persona y no al cuidador 3. Empezar escuchando 4. Usar un espacio abierto por seguridad 5. Limitado contacto visual      1. Qué actitud tomaría de manera inmediata si la persona que consulta por apoyo le revela una experiencia traumatica de violencia o ataque. Elija la menor respuesta   A. Llamar a su jefe y/o supervisor  B. Discutirlo con el cuidador o su familia  C. Demostrar sensibilidad y mantener la confidencialidad  D. Asegurarse que la persona ya se alejo del atacante para que no haya nada que temer     1. Cuál de las siguientes opciones sería la manera más útil de comenzar una consejería en el caso de un trastorno mental. Elija la mejor respuesta   A. Ser amable, presentarse de una manera culturalmente apropiada  B. Explicar que  la confidencialidad es limitada y que en algunas ocasiones necesita romperse  C. Realizar múltiples preguntas cerradas para identificar eficientemente el motivo de consulta  D. Tomarse un tiempo para valorar la apariencia y el comportamiento, lo que ayudara a identificar el trastorno mental     1. Cuál de las siguientes opciones es consistente con la promoción del respeto y dignidad de las personas con trastornos mentales. Elija la mejor respuesta 2. Tomar decisiones en nombre de una persona con un trastorno mental, es la mejor medida a tomar 3. Usar correctamente la terminología medica para explicar las cosas, incluso si son complicadas 4. Asegurar que el cuidador y/o la familia brinden el consentimiento para el tratamiento 5. D. Asegurar la privacidad frente al trastorno clínico      1. Una buena practica escencial es ser cocreto, claro y empático (por favor conteste Falso o Verdadero según corresponda)   Verdadero     1. Si usted se encuentra frente a un paciente que esta relatando una situación difícil en su vida usted: 2. Mantiene contacto visual y un lenguaje corporal relajado que le permitan  a la persona ofrecerle su confianza 3. Detiene la Consulta y llama a un profesional de salud mental 4. Le explica la confidencialidad de la consulta y no será intercambiada sin autorización previa 5. A y C son correctas | | | |
| **Monitoreo** | | | |
| A través de la lista de asistencia, se recolectarán los números de teléfono y se realizará el envío de una encuesta de evaluación en formato Google Forms una semana después acerca de la pertinencia y claridad del fortalecimiento. | | | |
| **Responsables y roles** | | | |
| 1. Perfil 1: Presentación ruta, introducción, entrega de listados de asistencia y evaluaciones pretest y post test, aspectos logísticos y de apoyo. 2. Psicólogo/Psiquiatra/Médico entrenado en mhGAP: desarrollo temático. | | | |
| **Soportes** | | | |
| * Ficha técnica. * Diapositivas. * Acta de reunión y listado de asistencia. * Formato de pretest y post test. | | | |
| **Referencias** | | | |
| |  | | --- | |  |   World Health Organization. (2017). Atención y prácticas esenciales en Salud. Capacitación mhGAP para proveedores salud. *Manual de Capacitación*. | | | |