



**POSITIVA**  
COMPAÑÍA DE SEGUROS



# GUÍA DE MECANISMOS DE AFRONTAMIENTO Y MANEJO DE CRISIS DEL PERSONAL DE SALUD



Positiva Prevención



Positiva Prevención



Positiva Prevención



@PositivaCol



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda



# 1 OBJETIVO

Determinar los mecanismos de afrontamiento y manejo de crisis del personal de salud.

## 2 ALCANCE

Profesionales de la salud que deban afrontar un estado de crisis activo.

## 3 DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **CRISIS:** Una crisis es la reacción conductual, emocional, cognitiva y biológica de una persona ante un evento precipitante, que se constituye en un estado temporal de trastorno, desorganización y de necesidad de ayuda, caracterizado principalmente





- **ESTADO VULNERABLE:** Tipo de reacción subjetiva ante el evento peligroso. La persona responde según sea su percepción del evento.
- **ESTADO DE CRISIS ACTIVO:** La persona se encuentra en estado de desorganización, invadida de tensión emocional, su proceso homeostático se desequilibró. La duración será de 1 a 4 horas; puede experimentar “visión en túnel”; exceso de actividad sin objetivo o inmovilización; alteraciones cognoscitivas, acompañado por preocupaciones o ideas distorsionadas por los eventos como la percepción de ser incapaz de superar los obstáculos problemas o eventos que experimenta. Posteriormente se llega a un periodo de reajuste gradual y resignificación, reforzando mecanismos de afrontamiento y adaptación.
- **AGOTAMIENTO:** El personal de salud pudo haber manejado efectivamente, y durante tiempo prolongado, la situación de emergencia, pero llega a un punto de agotamiento en el cual no tiene más fuerza para afrontar la situación.
- **CHOQUE:** Un cambio repentino en el entorno del personal de salud provoca que las emociones sean liberadas de manera explosiva, lo cual incapacita los mecanismos de enfrentamiento. Como no existe un aviso previo que permita al individuo asumir el impacto, cae en estado de choque emocional.



## 4 LA CRISIS EMOCIONAL, PARA ATENCIÓN EN CRISIS

La palabra crisis revela conceptos que son muy ricos en su significado psicológico como son: peligro, oportunidad, decisión, discernimiento, momento crucial y de cambio. Según Slaikeu todos los humanos están expuestos en ciertas ocasiones de sus vidas a experimentar crisis caracterizadas por una gran desorganización emocional, perturbación y colapso en las estrategias previas de enfrentamiento. Slaikeu dice que el estado de crisis surge de un evento precipitante, que genera impacto emocional e implica desorganización y desequilibrio, está limitado en tiempo, sigue patrones sucesivos de desarrollo a través de diversas etapas y tiene el potencial de resolución

hacia niveles de funcionamiento más altos y bajos generando crecimiento o deterioro.

Según Caplan, los principales aspectos del estado de crisis son el trastorno emocional, el desequilibrio y el fracaso en la solución de problemas para salir adelante. Y desde la perspectiva cognitiva de Taplin, el componente más importante es la pérdida transitoria de las expectativas de vida, las distorsiones cognitivas asociadas al suceso traumático, la incapacidad para manejar situaciones nuevas y dramáticas confusiones de sentimientos, pensamientos, conductas.

Los objetivos de la terapia de crisis están centrados en

- Aliviar en lo inmediato los síntomas de reacción.
- Reducir el peligro de respuestas violentas y para potenciar la motivación del paciente a hallar un nuevo planteamiento para afrontar las circunstancias del suceso.
- Restauración de un nivel de funcionamiento CASIC mínimo: (Cognitivo, Afectivo y Somático, Interpersonal y Conductual).
- Comprensión de los eventos precipitantes relevantes que condujeron al desequilibrio.

- Identificación de los recursos de ayuda y rescate que se pueden utilizar: personales, familiares, profesionales, comunidad, etcétera.
- Iniciar nuevas formas de percibir, pensar y sentir hasta ahora lo sucedido.
- Desarrollar habilidades de afrontamiento efectivo, autoestima, asertividad y solución de conflictos.
- Dar seguimiento a la intervención o asegurar su atención especializada posteriormente.

**La resolución final de la crisis depende de numerosos factores, que incluyen la gravedad del suceso precipitante, los recursos personales del individuo (fuerza del yo, experiencias con crisis anteriores) y sus recursos sociales (asistencia disponible de otros significantes).**

## 5 SIGNOS Y SÍNTOMAS

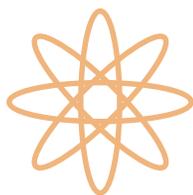


La desorganización, confusión y trastornos del estado de crisis pueden afectar diversos aspectos de la vida del profesional de la salud y al mismo tiempo sentimientos, pensamientos, conductas, relaciones sociales y funcionamiento físico. Los síntomas principales que lo definen son:

- Cambios en el comportamiento como agresión, impulsividad, hiperactividad, y actos vulgares e ind
- Cambios en el estado emocional con sentimientos de confusión, cansancio, agotamiento, culpa, desamparo, enajenación, ira, irritabilidad, miedo, tristeza, depresión, pesadillas, angustia, ansiedad pánico, tensión mental, indecisión, falta de confianza y sentimientos de inadecuación.
- Vulnerabilidad al llanto con explosiones de lágrimas.
- Dificultad para pensar, falta de concentración, pensamiento de "túnel", dificultad para tomar decisiones e ideas o acciones autodestructivas.
- Síntomas físicos dados en enfermedades, dolores psicossomáticos, la falta de sueño insomnio u otros problemas del dormir. dolores de cabeza, indigestión, falta de apetito, etc.
- Desorganización del funcionamiento en sus relaciones laborales, familiares y sociales.

# 6 CLASIFICACIÓN DE LA CRISIS

Según Slaikeu las crisis se pueden dividir en crisis del desarrollo (esperables) o circunstanciales (accidentales, inesperadas o imprevisibles).



## 6.1 CRISIS DEL DESARROLLO

Las crisis del desarrollo son más predecibles y sobrevienen cuando una persona va cumpliendo etapas en su vida desde la niñez a la senectud. Presentan una conducta indiferenciada y marcan un trastorno en el área intelectual y afectiva.

- Crisis del nacimiento e infancia
- Crisis de la pubertad y adolescencia
- Crisis de la primera juventud
- Crisis de la edad media de la vida
- Crisis de la tercera edad

## 6.2 CRISIS CIRCUNSTANCIALES

Las crisis circunstanciales son inesperadas, accidentales y dependen sobre todo de factores ambientales. Abarcan una alteración psíquica y de la conducta ante pérdida o amenaza de pérdida de los aportes básicos (físicos, psicosociales y socioculturales que están interrelacionados).



- Separación
- Pérdidas
- Muerte
- Enfermedades corporales
- Desempleo
- Trabajo nuevo
- Fracaso económico
- Violaciones
- Incendios

La crisis circunstancial tiene cinco características:

- Es repentina: aparece de golpe
- Es inesperada: no puede ser anticipada.
- Es urgente, pues amenazan el bienestar físico o psicológico.
- Masiva: muchas crisis circunstanciales afectan a muchas personas al mismo tiempo (por ejemplo desastres naturales).
- Peligro y oportunidad: la crisis puede desembocar en un mejoramiento o empeoramiento de la situación de la persona.

## 7 ETIOLOGÍA

Las causas de las crisis están referidas al evento precipitante al tipo de crisis y a la funcionalidad de las estrategias de afrontamiento desarrolladas por la persona. Tienen que ver con la historia personal, la escala de valores, el manejo de la pérdida y la frustración y la homeostasis física, psíquica y social.

## 8 COMORBILIDAD O PATOLOGÍAS RELACIONADAS

Las crisis comparten síntomas de manera significativa con los trastornos de ansiedad, los trastornos depresivos, los trastornos somatomorfos, psicósomáticos, alteraciones del sueño, alcoholismo y drogadicción.



## 9 FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS

### MEDIO AMBIENTE:

Problemas socioeconómicos, situación financiera, presencia de violencia y maltrato familiar y social, disfuncionalidad familiar, ausencia de redes de apoyo social.

---

### VARIABLES PROPIAS DE LA PERSONA:

Edad o ciclo vital (siendo más riesgoso tercera edad), género, experiencias de crisis anteriores no resueltas o mal resueltas, estrategias de afrontamiento inadecuada, distorsiones cognitivas, valores y sistemas de creencias, control sobre las decisiones, capacidad de reorganización y restricciones concomitantes.

---

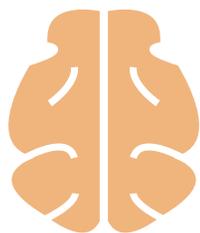
### FACTOR DE TENSIÓN O EVENTO PRECIPITANTE:

Impacto del evento y grado de amenaza percibida sobre el bienestar físico, psicológico, social y/o proyecto de vida.

---

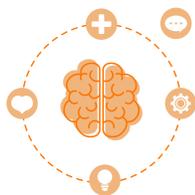
### ESTADO DE SALUD FÍSICA Y MENTAL





- F410 Trastorno de Pánico (Ansiedad Paroxística Episódica)
- F430 Reacción al Estrés Agudo
- F603 Trastorno de la Personalidad Emocionalmente Inestable
- F449 Trastorno Disociativo (De Conversión), No Especificado
- F606 Trastorno de la Personalidad Ansiosa (Evasiva, Elusiva)
- Y058 Agresión Sexual con Fuerza Corporal
- Y061 Negligencia y Abandono: por padre o madre
- Y070 Otros Síndromes de Maltrato: por esposo o pareja
- Y071 Otros Síndromes de Maltrato: por padre o madre
- Z600 Problemas relacionados con el Ajuste a las Transiciones del Ciclo Vital
- Z605 Problemas relacionados con la Discriminación y Persecución Percibidas
- Z733 Problemas relacionados con el Estrés
- Z630 Problemas en la Relación entre Esposos o Pareja
- Z632 Problemas relacionados con el Apoyo Familiar Inadecuado
- Z634 Problemas relacionados con la desaparición o muerte de un miembro de la familia
- Z635 Problemas relacionados con la ruptura familiar por separación o divorcio
- Z637 Problemas relacionados con otros hechos estresantes que afectan a la familia y al hogar
- Z640 Problemas relacionados con embarazo no deseado
- Z658 Otros problemas especificados relacionados con circunstancias psicosociales

## En caso que se encuentre muy afectado el personal de salud se inicia con:



### CONTACTO PSICOLÓGICO

Suponen la capacidad del psicólogo para “sintonizarse” con la situación personal del profesional en salud en crisis. Esta fase alude a la habilidad para establecer un clima mínimo de confianza que favorezca la conversación:

- Invitar a la persona a hablar.
- Escuchar los hechos y sentimientos.
- Sintetizar y reflejar los hechos y sentimientos.
- Ofrecer estrategias psicológicas que permitan, a la persona en crisis, ganar control o calma.

---

### EXAMINACIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL PROBLEMA

Consiste en el esfuerzo deliberado del psicólogo por comprender de un modo claro las características del problema o los problemas que han generado la situación crítica del profesional de la salud:

- Indagar acerca del pasado inmediato, el presente, incidente que precipitó la crisis, recursos personales (internos), recursos sociales (externos).
- Posibilidad de mortalidad y morbilidad.

---

### ANALIZAR POSIBLES SOLUCIONES

Consiste en realizar un análisis cuidadoso de las posibles soluciones para las necesidades inmediatas o posteriores y generar compromisos para que la persona en crisis tome decisiones y actúe en búsqueda de la solución:

- Preguntar por lo que el profesional de la salud ha intentado hacer para solucionar el problema.
- Examinar qué puede o podría hacer.
- Proponerse nuevas alternativas.

---

### LLAMAR A UNA PERSONA QUE ACOMPAÑE A LA PERSONA EN CRISIS

Informar sobre la condición emocional del profesional en salud y del trato que debe recibir.

# EVALUACIÓN DE LOS CINCO SUBSISTEMAS DE LA PERSONA: UN PERFIL CASIC.

(Conductual, Afectiva, Somática, Interpersonal y Cognitiva)

La valoración es importante que abarque tanto la fortaleza como la debilidad de cada una de los sistemas implicados en la crisis. La información acerca de qué está vulnerable en la vida de una persona se complementa con la información acerca de qué es aún funcional. Las fuerzas y recursos sociales pueden y deben utilizarse para ayudar a una persona a superar la crisis.

En este punto se hace imprescindible tener en cuenta el Perfil CASIC: (Conductual, Afectiva, Somática, Interpersonal y Cognitiva).

**Conductual:** actividades y patrones de conductas manifiestas

- Patrones de trabajo.
- Interacción.
- Descanso.
- Ejercicio.
- Comportamiento sexual.
- Hábitos de sueño.
- Uso de drogas y tabaco.
- Presencia de cualquiera de los siguientes: actos s
- Habilidades para resolver conflictos o salir de situaciones de gran tensión. Gama de conductas agradables (reforzantes) y desagradables (aversivas).







### RECOMENDAR LA ADOPCIÓN DE HÁBITOS SALUDABLE

Orientar e incentivar la práctica de actividades necesarias para el manejo de la crisis como: Deporte, higiene del sueño, alimentación adecuada, técnicas de respiración y relajación.

### ORIENTAR EN LA TOMA DE DECISIÓN

- Preguntar por lo que la persona ha intentado hacer para solucionar el problema y los logros alcanzados.
- Análisis de pro y contras de las posibles soluciones.
- Determinar prioridades.

### Evaluación de logros alcanzados

Se busca verificar si ha habido un regreso al equilibrio y una reorganización de los sistemas CASIC de la personalidad.

---

### Seguimiento

Este seguimiento se hace con la finalidad de evaluar la evolución y desarrollo de la crisis y busca asegurar la identificación de la información o establecer los circuitos de retroalimentación.

---

### Criterios de terminación del tratamiento

El tratamiento se dará por terminado cuando se dé en el paciente uno o dos de las siguientes variables:

- Desaparición del 80 – 90% de los síntomas.
- Vinculación productiva en actividades cotidianas.
- Presencia de pensamientos adaptativos y funcionales.
- Presencia de estrategias de afrontamiento para resolución de problemas.





**Para más información y contenidos de Prevención Psicosocial y otros temas de interés en Covid 19 consulta los siguientes enlaces de contacto:**

**Para tele asistencia psicológica, ingresa a:**



APP Conexión Positiva

Disponible para descargar en APP Store y Play Store

Si ya estás registrado, accede con tu usuario y contraseña. En el home encontrarás el ícono de Positivamente a tu lado

**Si no estás registrado, sigue los pasos para crear tu usuario**



**En Posipedia:** Nuestro Centro Virtual de Seguridad y Salud en el Trabajo (botón prevención de enfermedades respiratorias - CORONAVIRUS)

<https://portal.posipedia.co/>

### En nuestras redes sociales



@PositivaPrevención



@PositivaPrevención



@PositivaPrevención



Positiva Colombia

[www.positiva.gov.co](http://www.positiva.gov.co)



El emprendimiento es de todos

Minhacienda