

# Guía para afrontar incidentes críticos

Un incidente crítico es un acontecimiento inesperado o traumático que puede desbordar los mecanismos de reacción del personal. Esto puede provocar aflicción psicológica y una disminución del funcionamiento normal.

Estos incidentes pueden ocurrir en una variedad de entornos laborales, e incluyen:

- Muerte inesperada de un compañero de trabajo
- Lesiones en el lugar de trabajo
- Reestructuración organizativa o reducción de la fuerza de trabajo
- Emergencias de salud pública
- Desastres industriales, de seguridad o naturales
- Actos de violencia como robos, tiroteos, apuñalamientos o terrorismo
- Emergencias que sobrecargan las instalaciones de salud

Después de un incidente crítico, el personal puede experimentar cambios en el comportamiento y la productividad puede verse afectada negativamente. Es importante responder adecuadamente, especialmente cuando es tan fácil acceder a las redes sociales. Como gerente o profesional de recursos humanos, usted desempeña un papel decisivo a la hora de brindar apoyo al personal y devolver la normalidad a su lugar de trabajo lo antes posible. Para ello, debe demostrar una escucha empática, establecer confianza y mostrar una preocupación genuina por el personal. El trauma afecta a toda la organización, y usted debe proporcionar orientación, recursos emocionales y estabilidad en el desempeño laboral.

Aunque algunos incidentes críticos, como la reestructuración organizativa o la reducción de la fuerza de trabajo, ofrecen tiempo para la planificación, la mayoría se producen de forma repentina y sin previo aviso. Esta guía le ayudará a anticiparse y a prepararse para responder a situaciones traumáticas o de estrés grave, ya sea que se trate del personal o de usted mismo. Su programa incluye recursos como el Equipo de Respuesta a Incidentes Críticos y los Servicios de Apoyo al Gerente, que pueden beneficiarle tanto a usted como a su personal.



**Escanee el código QR para visitar el sitio web del miembro de Programa de Asistencia al Empleado, Member.MagellanHealthcare.com (enter Principal Core) o llame al 1-800-450-1327 (TTY 711) para obtener recursos útiles.**

# Índice

Comunicación durante una crisis.....	3
Cuándo recurrir al equipo de Respuesta a Incidentes Críticos.....	4
Qué esperar del equipo de Respuesta a Incidentes Críticos.....	5
Preparación para la respuesta a incidentes críticos .....	6
Recuperación tras un incidente crítico.....	7
Plantillas de comunicación de respuesta a incidentes críticos.....	8

Este documento es solo para fines informativos. No pretende dar asesoramiento médico. No se debe utilizar para sustituir una consulta con un proveedor de salud. Magellan Health no avala otros recursos que se puedan mencionar aquí.

Para obtener más información, llame al 1-800-450-1327 (TTY 711)  
o visite [Member.MagellanHealthcare.com](http://Member.MagellanHealthcare.com) (enter Principal Core)

**Magellan**  
HEALTHCARE

# Comunicación durante una crisis

Como gerente o profesional de recursos humanos, es posible que le preocupe decir algo incorrecto cuando se trate de un incidente crítico. En realidad, su presencia y compasión son lo más importante que puede proporcionar en estos momentos.

## Consejos para comunicarse con el personal:

- Lo mejor que se puede decir en un momento difícil es: *"Lo siento mucho. ¿Qué puedo hacer?"*. Sígales la corriente y, si es necesario, enumere las formas en que cree que puede ser útil.
- Sea preciso y evite los eufemismos al referirse a una muerte. Por ejemplo, utilice *"falleció"* en lugar de *"murió"*.
- Evite frases como las siguientes:
  - *"Podría haber sido peor"*.
  - *"No entiendo por qué esto todavía te molesta"*.
  - *"Estoy seguro de que ahora está en un lugar mejor"*.
  - *"Sé cómo te sientes. A mí me pasó lo mismo"*.
- Reconozca que no será como de costumbre en los próximos días. Las personas pueden necesitar más flexibilidad o pequeñas pausas para concentrarse en el trabajo.
- Anime al personal a hablar del acontecimiento y de sus reacciones y sentimientos.
- Observe los cambios de comportamiento, escuche las preocupaciones individuales de los miembros del personal y determine cuándo derivar a una persona para que reciba ayuda profesional.
- Respete la confidencialidad, sin considerar si los detalles de un incidente crítico son ampliamente conocidos o si se han involucrado los medios.
- Respete la diversidad cultural y social del personal, sobre todo en tiempos de crisis, cuando es más probable que el personal hable de sus valores y creencias.

## Consejos para anunciar el incidente al personal:

- Comparta detalles públicos del incidente, incluido lo que la familia o los investigadores permiten que sea información pública. Repita los detalles de lo que se sabe, incluso si cree que el personal está al tanto de la situación.
- Reconozca que el personal está tratando de hacer frente al incidente y que será difícil mantenerse enfocado en las rutinas regulares. Haga hincapié en la importancia de ayudarse mutuamente a sentirse seguros y apoyados.
- Anuncie los arreglos funerarios o cuándo esperar más información. Indique la flexibilidad que la empresa ofrecerá para que el personal pueda asistir. Incluya detalles como la visita, la fecha del entierro, la hora y el lugar.
- Explique cómo la organización está ayudando a la familia y comparta otras conversaciones con el personal, según proceda.
- Promocione el programa en el lugar, incluyendo la fecha, la hora, el lugar y el nombre del asesor.
- Informe al personal sobre los servicios, las herramientas y los recursos del programa. Recuérdeles que es gratuito, confidencial y está a disposición del personal y de los miembros de sus familias.
- Publique información sobre el programa en sitios web, salas de descanso y otros lugares de reunión.

# Cuándo recurrir al equipo de Respuesta a Incidentes Críticos

Los incidentes críticos son repentinos, impactantes y quedan fuera del alcance de las experiencias humanas ordinarias. Algunos sucesos como inundaciones, huracanes, tornados o incendios son fáciles de identificar como incidentes críticos con preocupaciones emocionales anticipadas. Sin embargo, otros incidentes, como un suicidio repentino o la muerte de un miembro del personal, un tiroteo en un lugar público cercano o una reestructuración de la empresa, pueden tener consecuencias inesperadas para los miembros del personal, lo que dificulta la decisión de los directivos sobre cómo reaccionar.

A continuación se enumeran algunas señales que indican cuándo es necesario abordar una situación:

- Disminución de la productividad
- Aumento de ausentismo
- Mayor preocupación por la seguridad personal
- Irritabilidad, enojo o llanto
- Sentimientos de agobio o incomodidad

Como gerente, si detecta alguna de estas señales, es importante que la reconozca y pueda abordarla sin sonar amenazante y sin emitir juicios de valor, aprovechando el apoyo del equipo de Respuesta a Incidentes Críticos de su programa.

# Qué esperar del equipo de Respuesta a Incidentes Críticos

El equipo de Respuesta a Incidentes Críticos (CIR) brinda apoyo a las organizaciones que han sufrido eventos traumáticos, ayudando a minimizar los efectos a largo plazo en el personal y los gerentes. Si necesita ayuda, comuníquese con el programa y solicite que le pongan en contacto con un asesor de CIR. El especialista evaluará la situación, determinará lo que se necesita de inmediato y brindará orientación sobre cómo responder durante los días siguientes.

El equipo de asesores de CIR de Magellan está formado por profesionales clínicos con un promedio de 17 años de experiencia. Están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. Los asesores de CIR ayudan a las personas a procesar y enfrentar los impactos emocionales y físicos de situaciones traumáticas fomentando su resiliencia natural, sus habilidades para resolver problemas y sus estrategias.

## Tipos de servicios de CIR

Hay una gran variedad de servicios de CIR disponibles que pueden adaptarse a las necesidades de su organización.

**Las consultas de gestión** se celebran en grupo o en reuniones individuales con los líderes más afectados.

*Función clínica:* responder a las inquietudes antes de reunirse con el personal y asesorar a los gerentes, líderes y recursos humanos.

**El apoyo telefónico** en caso de crisis se lleva a cabo mediante un sistema de conferencia telefónica para normalizar las reacciones de duelo y pérdida.

*Función clínica:* ofrecer un grupo de debate confidencial a los trabajadores a distancia en lugar de servicios en el lugar.

**El apoyo en grupo** es eficaz para los equipos de trabajo más cercanos al siniestro y/o para el grupo de individuos que fueron los primeros en responder al incidente.

*Función clínica:* facilitar un debate sobre el suceso traumático y cómo está afectando al personal.

- El asesor fomenta la resiliencia natural del personal, les enseña técnicas y comportamientos que les funcionan y les enseña estrategias de supervivencia saludables.
- El personal puede participar en el grupo en función de su nivel de comodidad y aprender que sus reacciones y sentimientos son normales.
- El ámbito grupal aumenta la cohesión entre el personal tras un suceso crítico y permite identificar al personal que puede necesitar apoyo adicional.

**El apoyo individual** es un servicio confidencial adaptado a las necesidades de cada miembro del personal y eficaz para las personas que no se sienten cómodas en un ámbito grupal. Antes de brindar el apoyo, es útil informar al asesor de CIR sobre el personal que tiene antecedentes de problemas de salud mental u otras pérdidas relacionadas con el incidente (por ejemplo, es común que las personas con problemas cardíacos tengan mayor ansiedad si alguien acaba de morir de un ataque al corazón en el trabajo).

*Función clínica:* reforzar la resiliencia natural del individuo y proporcionar entrenamiento para ayudar a la recuperación.

**Los servicios de seguimiento** proporcionan información sobre la respuesta permanente de los gerentes después de que el asesor de CIR abandone el lugar de trabajo.

*Función clínica:* evaluar la continuidad de las habilidades para resolver problemas dos o tres días después del servicio en el lugar. Evaluar la utilidad de la respuesta inicial y la capacidad del personal afectado para acceder y utilizar habilidades para resolver problemas. A continuación, determinar si se necesitan servicios adicionales, es decir, asistencia telefónica o en el lugar.

Todos los servicios son confidenciales y brindan apoyo y recursos para ayudar al personal a gestionar un evento y regresar a su vida normal con éxito.

Para obtener más información, llame al 1-800-450-1327 (TTY 711) o visite [Member.MagellanHealthcare.com](http://Member.MagellanHealthcare.com) (enter Principal Core)

**Magellan**  
HEALTHCARE

# Preparación para la respuesta a incidentes críticos

Un incidente crítico puede afectar a cada miembro del personal de manera diferente. Los asesores de incidentes críticos utilizan la analogía de la diana para describir el impacto del trauma, con el personal más afectado cerca del centro y los que no están estrechamente relacionados con el incidente cerca del borde.

## Cómo comunicarse con el personal:

- Los primeros intervenientes pueden experimentar una respuesta traumática además de su duelo y pueden beneficiarse de procesar los detalles gráficos del incidente.
- Puede ser necesario proteger al personal inmediato de los detalles traumáticos.
- Es posible que las personas que se vean afectadas de manera indirecta no necesiten información sobre traumas, y habría que centrarse más en situaciones similares externas que les afecten más directamente.

## Cómo prepararse para el encuentro en el lugar:

- **Consiga una sala de reuniones adecuada:** busque una sala privada y tranquila y disponga las sillas para una reunión interactiva (de ser posible en forma de U). Los tamaños de los grupos pueden variar, así que sea flexible. Tenga en cuenta que los grupos son la forma más eficaz de prestar servicios de CIR. Sin embargo, si un grupo no es posible debido a problemas de espacio o de productividad, los asesores de CIR trabajarán con usted para encontrar otra solución.
- **Fomente la participación:** anime al personal a asistir mediante comunicación escrita y verbal.\* Al personal suele preocuparle si las sesiones son confidenciales y cómo pueden afectar a su trabajo. Asegure a los miembros del personal que la participación es voluntaria y hágales saber que ha apartado tiempo de sus obligaciones habituales para que asistan a la reunión.

\*Al final de esta guía encontrará plantillas de correo electrónico.

# Recuperación tras un incidente crítico

Los incidentes críticos pueden plantear una serie de problemas personales a los miembros del personal, y lleva tiempo procesarlos. Tenga en cuenta estos consejos que les permitirán a usted y al personal gestionar y recuperarse del trauma.

## Altos niveles de emociones

Durante los primeros días posteriores a un suceso traumático, el personal puede experimentar ataques de llanto, estar muy distraído, inusualmente irritable o mostrar otros síntomas de angustia. Esto es normal y la mayoría de las personas mejoran rápidamente. Si persiste un alto nivel de emoción después de las primeras semanas, suele presentarse de manera aislada en uno o dos individuos. La clave es mantener la calma y brindar apoyo. Los gerentes pueden consultar con el equipo de respuesta a incidentes críticos o remitir al personal al programa si no muestran signos de resiliencia.

## Desempeño en el trabajo

Un incidente crítico puede afectar directa o indirectamente el desempeño en el trabajo. Después de una crisis, las cosas no siguen como de costumbre. Adoptar un enfoque más tolerante durante un tiempo puede ser útil a la hora de tratar los horarios y las solicitudes de tiempo libre. Ayude al personal a fijarse objetivos pequeños y alcanzables, reconozca y elogie los logros y anímelos a volver a la productividad. Si ve que alguien sigue teniendo dificultades, recuérdelle que el programa es un recurso gratuito y confidencial para ayudarle. Si le preocupa el desempeño de una persona específica, consulte con el equipo de Servicios de Soporte para Gerentes. Las consultas de gestión son parte del programa.

## Limitaciones

Reconozca sus límites como gerente o supervisor. No se espera de usted que sea un asesor para los miembros del personal, pero estos buscarán apoyo y dirección en el liderazgo. Para la mayoría del personal, no hay nada más poderoso que la simple bondad humana. Mostrar interés por cómo se encuentran los miembros del personal, escucharlos y animarlos contribuye en gran medida a que se sientan cómodos. Si empieza a

sentirse como el asesor de un miembro del personal, es una buena señal de que es necesario remitirlo al programa.

## Busque tiempo para usted mismo.

Durante una crisis, los líderes y gerentes tienen la tarea de cuidar de los demás y puede resultar fácil dejar de lado las propias necesidades. Compruebe su propia reacción y reserve un poco de tiempo al día para adoptar conductas tranquilizadoras. Si le resulta difícil compaginar su reacción con sus tareas de liderazgo, puede que haya llegado el momento de llamar a su programa para pedir ayuda.

## Esfuerzos para conmemorar la pérdida

Una habilidad positiva para afrontar el duelo es crear un área o actividad especial que honre a los que ya no están. El personal puede llevar a cabo algunas de las siguientes sugerencias:

- Crear un muro conmemorativo en una sala de descanso
- Crear un libro de recuerdos para la familia
- Recaudar fondos para eventos relacionados con la causa de la muerte
- Distribuir cintas para que el personal las use

# Plantillas de comunicación de respuesta a incidentes críticos

Las siguientes plantillas de correo electrónico le servirán para animar a los miembros del personal a pedir ayuda. También puede usarlas para invitar a los miembros del personal a participar en los servicios de respuesta a incidentes críticos. Utilice la plantilla de correo electrónico que mejor se adapte a la situación de su organización. Puede personalizar las plantillas de correo electrónico según sus necesidades.

## Tema del incidente crítico: Fallecimiento de un empleado

---

**Asunto:** Apoyo al fallecimiento de [nombre del empleado]

**Copia del correo electrónico:** Como ya sabrá, nuestro equipo ha sufrido la pérdida de un colega. Nos entristece al igual que a usted. Entendemos que el dolor de perder a alguien puede ser difícil para todos los implicados, y le ofrecemos nuestro más sentido pésame. Sepa que nuestros pensamientos están con usted en estos momentos difíciles.

Es importante recordar que el duelo es una respuesta natural a una pérdida. Es el proceso de ajuste emocional y de la vida misma por el que se pasa tras una pérdida. No existe un periodo de tiempo estándar y esperado para el duelo.

Le animamos a que se tome un tiempo para centrarse en sus propias reacciones y sentimientos. Hemos organizado sesiones de asesoramiento en grupo, voluntarias y confidenciales, de aproximadamente una hora de duración. Estas sesiones son para brindarle apoyo, y puede asistir a ellas si se siente cómodo. Las reuniones se llevarán a cabo de la siguiente manera:

FECHA:

HORA:

LUGAR:

Si prefiere reunirse con un asesor por separado, háganoslo saber y podemos hacer los arreglos.

Como recordatorio, nuestro [ nombre del programa Magellan ] está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año para usted y los miembros de su hogar. Todos los servicios son gratuitos y confidenciales.

Llame a [ XXX-XXX-XXXX ] o visite [ sitio web del miembro o portal web interno ].

Háganos saber si tiene alguna pregunta o inquietud. Nuestros pensamientos están con usted.

## Tema del incidente crítico: Acto de violencia comunitaria

---

**Asunto:** Apoyo a [nombre del evento]

**Copia del correo electrónico:** Nos gustaría transmitirle nuestro más sentido pésame y nuestras condolencias a usted y a todos los miembros de su comunidad en estos momentos difíciles. Entendemos que los sucesos trágicos afectan a todo el mundo y, tras un incidente de violencia comunitaria, es habitual que las personas y las comunidades experimenten una serie de emociones como conmoción, tristeza, miedo, ira y confusión.

El duelo es una respuesta normal, y estamos aquí para brindarle apoyo durante este difícil momento. Le animamos a que se tome un tiempo para centrarse en sus reacciones y sentimientos. Puede experimentar alteraciones en sus hábitos cotidianos, sentirse distraído o mostrar otros síntomas de estrés. Le animamos a buscar el apoyo de sus seres queridos y amigos.

Hemos organizado sesiones de asesoramiento en grupo, voluntarias y confidenciales, de aproximadamente una hora de duración. Estas sesiones son para brindarle apoyo, y puede asistir a ellas si se siente cómodo. Las reuniones se llevarán a cabo de la siguiente manera:

FECHA:

HORA:

LUGAR:

Si prefiere reunirse con un asesor por separado, háganoslo saber y podemos hacer los arreglos.

Como recordatorio, nuestro [ nombre del programa Magellan ] está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año para usted y los miembros de su hogar. Todos los servicios son gratuitos y confidenciales.

Llame a [ XXX-XXX-XXXX ] o visite [ sitio web del miembro o portal web interno ].

Háganos saber si tiene alguna pregunta o inquietud. Nuestros pensamientos están con usted.

## Tema del incidente crítico: Robo

---

**Asunto:** Apoyo a [nombre del evento]

**Copia del correo electrónico:** Como ya sabrá, se produjo un robo en [ lugar del incidente ] el [fecha]. Entendemos que esta ha sido una experiencia traumática para todos, y queremos hacer todo lo posible para brindarle nuestro apoyo durante este difícil momento.

Es normal sentir una serie de emociones como conmoción, rabia, miedo, impotencia y ansiedad tras un suceso traumático, aunque no haya estado directamente implicado. Tenga la seguridad de que se trata de respuestas naturales. Le animamos a buscar el apoyo de sus seres queridos y amigos.

Hemos organizado sesiones de asesoramiento en grupo, voluntarias y confidenciales, de aproximadamente una hora de duración. Estas sesiones son para brindarle apoyo, y puede asistir a ellas si se siente cómodo. Las reuniones se llevarán a cabo de la siguiente manera:

FECHA:

HORA:

LUGAR:

Si prefiere reunirse con un asesor por separado, háganoslo saber y podemos hacer los arreglos.

Como recordatorio, nuestro [ nombre del programa Magellan ] está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año para usted y los miembros de su hogar. Todos los servicios son gratuitos y confidenciales.

Llame a [ XXX-XXX-XXXX ] o visite [ sitio web del miembro o portal web interno ].

Háganos saber si tiene alguna pregunta o inquietud. Nuestros pensamientos están con usted.

## Tema del incidente crítico: Desastre natural

---

**Asunto:** Apoyo a [nombre del evento]

**Copia del correo electrónico:** Nos entristece profundamente la reciente catástrofe natural que ha afectado a nuestro personal en [ lugar del incidente ]. Entendemos que esta ha sido una experiencia traumática para todos, y queremos hacer todo lo posible para brindarle nuestro apoyo durante este difícil momento.

Es normal sentir una serie de emociones como conmoción, rabia, miedo, impotencia y ansiedad tras un suceso traumático, aunque no haya estado directamente implicado. Tenga la seguridad de que es normal experimentar estos sentimientos. Le animamos a que cuide de sí mismo y de su familia y a que busque el apoyo de sus seres queridos y amigos.

Hemos organizado sesiones de asesoramiento en grupo, voluntarias y confidenciales, de aproximadamente una hora de duración. Estas sesiones son para brindarle apoyo, y puede asistir a ellas si se siente cómodo. Las reuniones se llevarán a cabo de la siguiente manera:

FECHA:

HORA:

LUGAR:

Si prefiere reunirse con un asesor por separado, háganoslo saber y podemos hacer los arreglos.

Como recordatorio, nuestro [ nombre del programa Magellan ] está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año para usted y los miembros de su hogar. Todos los servicios son gratuitos y confidenciales.

Llame a [ XXX-XXX-XXXX ] o visite [ sitio web del miembro o portal web interno ].

Háganos saber si tiene alguna pregunta o inquietud. Nuestros pensamientos están con usted.