

# SAFER

Safe Actions For Employee Returns



## Consideraciones sobre estrés y salud emocional y mental

### Proporcionar a los empleados el apoyo que necesitan para regresar al trabajo

La seguridad y salud física de los empleados es una prioridad para las organizaciones que procuran reabrir los lugares de trabajo y que la fuerza de trabajo regrese. Pero los empleadores también deben tener en cuenta la salud y el bienestar mental de sus empleados. Los empleadores deben considerar cómo intentarán mitigar las preocupaciones, la ansiedad y la incertidumbre que los trabajadores puedan sentir en relación con sus vidas, trabajos y el futuro de la organización al regresar al trabajo. Los malestares y las condiciones de salud mental pueden seguir influenciando el regreso de los empleados al trabajo y su capacidad para concentrarse de manera segura en sus tareas.

El COVID-19 aumenta el riesgo de los empleados que padecen malestares de salud mental de varias maneras. Es posible que los empleados hayan experimentado altos niveles de estrés relacionados con el temor de exposición o infección de COVID-19 tanto de ellos mismos como de sus familiares. Es posible que experimenten otros impactos en la salud mental que surjan del estrés causado por las inestabilidades financieras, laborales, alimenticias, de vivienda o de cuidado de hijos/familiares. En general, el trauma aumenta el riesgo de desarrollo de problemas de salud mental y trastornos por consumo de sustancias.

#### Temas que se tratan en este documento:

Recursos para directivos y supervisores  
Materiales para Recursos Humanos  
Temas de capacitación y concientización



## SAFER

### Safe Actions For Employee Returns

El aislamiento es un factor de riesgo particular. El aislamiento social extendido aumenta el riesgo de desarrollo de problemas de salud mental y trastornos por consumo de sustancias, lo que puede exacerbar condiciones preexistentes, y aumentar el riesgo de depresión, mala calidad del sueño, deterioro de las funciones cognitivas y pensamientos suicidas o recaídas. El aislamiento es un factor de riesgo reconocido para el suicidio y la vinculación es uno de los mejores factores de protección que ayuda a aumentar la resiliencia de las personas y a protegerlas contra las crisis de salud mental.

Los empleadores pueden esperar que los efectos del estrés y la salud mental por COVID-19 se prolonguen o retrasen. Cada persona experimentará el estrés y el trauma de la pandemia por COVID-19 de manera diferente. Es posible que algunos no muestren signos de malestar de salud mental ni los experimenten durante semanas o meses. Esto significa que los empleadores deben preparar respuestas a corto y largo plazo para estas consideraciones de salud mental y garantizar que la salud mental continúe priorizándose luego de los contextos inmediatos de regreso al trabajo.

A continuación se ofrecen varios factores que los empleadores deben considerar respecto de la salud emocional y mental del empleado al preparar planes generales para regresar al trabajo y operaciones completas. Para los empleados, saber que sus empleadores los apoyan en estos tiempos difíciles puede marcar una gran diferencia para su salud mental y física. El compromiso y la participación de los directivos, la gerencia, el departamento de Recursos Humanos, el área de comunicaciones y los empleados es fundamental para alcanzar el éxito.

## Liderazgo, supervisores y una cultura de seguridad para la salud mental

Los líderes, supervisores y otros gerentes tienen una función esencial para abordar los impactos de la salud mental que provocó el COVID-19. Liderar con el ejemplo y crear una cultura de seguridad mental resulta fundamental. Proporcionar seguridad mental, emocional y psicológica en cada proceso (comunicaciones, capacitación, etc.) crea resiliencia en la fuerza de trabajo.

Si bien es posible que los empleadores estén trabajando con recursos limitados y una fuerza de trabajo limitada, priorizar las iniciativas relacionadas con el estrés y la salud mental tiene impactos positivos tanto inmediatos como a largo plazo. La mala salud mental y los factores estresantes en el lugar de trabajo pueden contribuir a una gama de enfermedades físicas, como hipertensión, diabetes, enfermedades cardiovasculares, agotamiento, y a impactos financieros debido a una mayor tasa de ausentismo, impactos negativos en la productividad y las ganancias, y un aumento en los costos de atención médica.

- Reconocer que el estrés y la distracción mental puede presentar enormes peligros para la seguridad de los trabajadores, y tomar precauciones extra para los trabajadores que realizan tareas de alto riesgo.
- Brindar apoyo e información sobre la reducción del aislamiento social mientras se trabaja de manera remota.
- Brindar apoyo e información para los empleados que sienten ansiedad por tener que abandonar la seguridad relativa de la cuarentena.
- Capacitar a todos los directivos, supervisores y empleados sobre cómo reconocer los signos de estrés y otras emergencias de salud mental, y cómo crear una cultura de apoyo y confianza.

## SAFER

### Safe Actions For Employee Returns

- Garantizar que los líderes y supervisores comprendan y acepten el estrés y otros problemas de salud mental que pueda estar atravesando el empleado.
- Aumentar la comunicación con los empleados mientras continúan trabajando de forma remota, continúan trabajando in situ o regresan a trabajar in situ. La ubicación del trabajo (remoto versus in situ) afectará la modalidad de registros; sin embargo, los registros frecuentes son importantes.
  - Si les interesa, considerar la creación de iniciativas lideradas por pares (por ej., canales de Slack, grupos de apoyo). Brindar capacitación para líderes de pares sobre las habilidades de los moderadores, el manejo de temas sensibles y otros temas.
- Liderar con el ejemplo: demostrar, alentar y apoyar el equilibrio entre la vida laboral y personal mientras se trabaja de manera remota. Trabajar desde el hogar o de manera remota puede desafiar el equilibrio de estas estructuras; debatir con RR. HH. y los supervisores cómo ser un modelo a seguir y apoyar los hábitos saludables mientras trabajan desde el hogar.
- Capacitar a los supervisores y otros líderes sobre cómo abordar “temas actuales” tales como:
  - Un empleado obtiene un resultado positivo de COVID-19 y los compañeros de trabajo están nerviosos por su regreso a la fuerza de trabajo.
  - Reacciones, temores y ansiedades fuertes en relación con la pandemia de COVID-19 (por ejemplo, temores de contraer el virus, opiniones políticas fuertes, opiniones sobre las reaberturas, etc.).

## Recursos Humanos

Los empleadores tienen la habilidad y responsabilidad única de manejar su relación con los proveedores de beneficios, como los Programas de Asistencia al Empleado (EAP), y los planes de seguro de salud con el fin de garantizar que los trabajadores tengan acceso a la ayuda y el apoyo que necesitan. Los equipos de Recursos Humanos pueden ayudar para que esta diferencia sea una realidad.

Al crear políticas, se debe considerar un enfoque escalonado. Si bien los miembros de la fuerza de trabajo pueden estar sintiendo un malestar mental y no tener un trastorno de salud mental que se pueda diagnosticar, al menos el 20% de la población en edad laboral tiene un trastorno mental diagnosticado, y el 5% de la población tiene un diagnóstico de trastorno de salud mental grave. Aunque no es responsabilidad del empleador o el supervisor diagnosticar afecciones de salud mental, garantizar que los beneficios y las políticas reconozcan que se necesitan diferentes niveles de atención resulta fundamental para garantizar el tratamiento.

### Evaluar los recursos internos

- Evaluar si los beneficios de salud son adecuados y cumplen con los requisitos de paridad en virtud de la ley.
- Evaluar si las comunicaciones deben enviarse por correo o traducirse a diferentes idiomas para que se reciban y comprendan.
- Evaluar si los recursos de los EAP son adecuados; de no ser así, abordar las brechas identificadas con los EAP o con otros recursos (por ejemplo, si su EAP no ofrece opciones de apoyo virtual, identificar algunas dentro de la comunidad o el plan de atención de su organización para compartirlo con los empleados).

## SAFER

### Safe Actions For Employee Returns

- Comunicar cómo navegar por los beneficios de salud y los servicios de los EAP: para empleados en situaciones difíciles o que no han utilizado estos beneficios antes, no saber cómo navegar por los recursos constituye una barrera para tener acceso a ellos.

#### Conectar a los empleados con recursos de salud mental

- Fomentar que los EAP y los planes de seguro de salud sean muy activos en la promoción de sus teléfonos y servicios de asistencia psicológica mediante diferentes comunicaciones, campañas, etc.
- Considerar establecer un grupo de compañeros representantes que involucre a trabajadores de la primera línea, representantes sindicales y otros para fomentar la comunicación y reducir el estigma de la búsqueda de ayuda para el estrés, los problemas emocionales y las preocupaciones por la salud mental.
- Considerar la posibilidad de crear un equipo especial de salud mental con representantes de la gerencia de todas las áreas funcionales. Capacitar para la detección de los signos de problemas de salud mental, ofrecer enfoques para manejar o comenzar una comunicación con un empleado que presenta signos, y considerar la posibilidad de que cada miembro del equipo especial use un identificador para que los empleados puedan identificar fácilmente con quién pueden hablar en caso de querer hacerlo.
- Enviar recordatorios acerca de los EAP y cómo comunicarse con los administradores de beneficios médicos.

#### Comunicar sus recursos

- Comunicarse de manera frecuente a fin de reconfortar a los empleados al recordarles que pueden recibir ayuda para cualquier tipo de problema y promover una cultura que normalice la búsqueda de apoyo.
- Considerar el uso de herramientas móviles y digitales para ofrecer a los empleados los recursos de la compañía.
- Compartir reiteradamente todos los recursos suministrados por sus proveedores de beneficios y los programas comunitarios locales.
- Suministrar enlaces fáciles a las líneas directas de apoyo y recursos, incluidas, entre otras, las siguientes:
  - [National Suicide Prevention Lifeline](#)
  - [Childhelp National Child Abuse Hotline \(Línea nacional contra el abuso infantil Childhelp\)](#)
  - [The National Domestic Violence Hotline](#)
  - [Eldercare Locator](#)
  - [National Sexual Assault Hotline \(Línea nacional de ayuda contra la agresión sexual\)](#)
  - [Find a Health Center](#)
  - [211.org \(recurso multilingüe para comunicarse con los servicios locales ante crisis y emergencias\)](#)

## SAFER

### Safe Actions For Employee Returns

- [Aunt Bertha Resource Database \(recurso multilingüe para comunicarse con servicios sociales con costo reducido\)](#)
- [SAMHSA National Helpline \(Línea nacional de ayuda de SAMHSA\)](#)
- [Crisis Text Line | Enviar HOME al 741741 para recibir asesoramiento para crisis las 24 horas del día, los 7 días de la semana](#)
- [National Alliance on Mental Illness \(NAMI\): Buscar ayuda](#)
- Proporcionar información sobre dónde acceder a asesoramiento de autoevaluación, por ejemplo:
  - [Pruebas de autoevaluación de Mental Health America](#)

### Adaptar y comunicar políticas y materiales adecuados de RR. HH.

- Permitir políticas flexibles a medida que se reabren las escuelas y los centros de cuidado diurno, y que se restablecen los horarios.
- Garantizar que el EAP ofrezca asesoramiento sobre finanzas y apoyo para ayudar a los empleados a manejar el estrés financiero.
- Garantizar que el EAP ofrezca asesoramiento sobre el abuso de sustancias, el cansancio y el estrés familiar, y apoyo para la salud mental general; si el EAP no puede proporcionar asistencia psicológica, asegurarse de que las políticas consideren el aumento de la necesidad de asistencia psicológica fuera del lugar de trabajo.
- Aplicar políticas flexibles que permitan que los empleados reciban la atención médica de rutina y por elección que pueden haber pospuesto debido a la pandemia.
- Permitir flexibilidad en el uso por parte de los empleados de tiempo libre remunerado para pasar tiempo con familiares o seres queridos de los que estuvieron separados físicamente durante la cuarentena a fin de ayudar a restaurar su conexión con otros, reducir el estrés y volver a lograr un sentido de normalidad.
- Suministrar una línea de ayuda confidencial o dirección de correo electrónico para que los empleados puedan obtener ayuda en el acceso a recursos personales y tratamientos de manera privada.
- Suministrar una línea de ayuda confidencial para que los empleados planteen preocupaciones relacionadas con el trabajo de manera anónima.
- Estar preparados para brindar asistencia u ofrecer enlaces a recursos locales, del condado, estatales o nacionales sobre preocupaciones comunes de los empleados, por ejemplo, la solicitud de un subsidio por desempleo, inseguridad alimentaria, cuidado de niños, etc.
- Proporcionar apoyo para el asesoramiento psicológico a los empleados con COVID-19 o que pierdan a un ser querido como consecuencia de la enfermedad.

## Capacitación y concientización

Una fuerza de trabajo capacitada puede protegerse mejor de los impactos en la salud mental y el estrés relacionados con el COVID-19. Considere la posibilidad de elaborar un plan sólido de capacitación y concientización formal e informal que garantice que los empleados estén al tanto de estos impactos y de los recursos en el lugar de trabajo, y que sepan que tienen apoyo. Se recomienda la comunicación sobre estos temas mediante información breve y fácil de comprender. Asimismo, se recomienda

## SAFER

### Safe Actions For Employee Returns

compartirla en diferentes canales (por ejemplo, pósteres, infografía, redes sociales, charlas informales, comunicaciones por correo electrónico, comunicaciones de los líderes, etc.).

- Brindarles a los trabajadores capacitación y oportunidades de aplicar maneras prácticas de reducir el estrés, por ejemplo, capacitación sobre *mindfulness*, ejercicios de respiración, yoga u otras formas de autocuidado.
- Capacitar a todos los líderes, supervisores y empleados sobre los siguientes temas:
  - Cómo comprender los impactos del COVID-19 en el estrés, la salud mental y el consumo de sustancias.
  - Cómo reconocer los signos de deterioro, el uso indebido de sustancias o los malestares de salud mental.
  - Cómo participar de los esfuerzos de primeros auxilios de salud mental y prevención del suicidio.
  - Ofrecer capacitaciones formales y estructuradas así como también recursos informales confiables a los que los empleados puedan acceder por sus propios medios. Pueden encontrarse algunos ejemplos de información gratuita confiable y basada en pruebas en:
    - Mental Health America
    - National Alliance on Mental Illness
    - Psych Hub
    - Otras organizaciones e instituciones locales que brindan información y recursos específicos para la comunidad
- Otros temas específicos que un empleador puede querer incluir en los próximos meses son:
  - Mental health 101, cómo comprender los trastornos de la salud mental y el cerebro.
  - Cómo abordar el estigma que rodea a los trastornos de la salud mental.
  - La relación entre la salud mental y el aumento del riesgo de desarrollar un trastorno concurrente, incluidos los problemas de salud físicos, los trastornos por consumo de sustancias y un mayor riesgo de suicidio.
  - Temas específicos de la industria

## Otras consideraciones

- En el caso de aquellos que trabajan en industrias esenciales o de alto riesgo, es posible que los empleados necesiten mayores niveles de apoyo y servicios, tanto ahora como en los próximos meses. Otras poblaciones vulnerables (aquellos con condiciones de salud mental diagnosticadas con anterioridad o trastorno por consumo de sustancias) pueden experimentar impactos magnificados o diferentes. Los impactos del COVID-19 también pueden manifestarse como un aumento en las tasas de consumo de sustancias en la fuerza de trabajo. Es importante recordar que el hecho de proporcionar seguridad mental, emocional y psicológica en cada proceso (comunicaciones, capacitación, etc.) crea resiliencia en la fuerza de trabajo y que cada empleado la experimentará la situación de manera diferente.