



grupo capsis 

Gestión del Bien-Estar psicológico en los Servicios Públicos

	<p>Servicio Civil Ministerio de Hacienda</p>
<p>Gobierno de Chile</p>	



Datos

- 56% dice que su salud mental ha empeorado, solo superado por Turquía (61%)
- 56% piensa que la “normalidad” volverá en un año

Datos

- 73% considera que su vida ahora es bastante diferente
- 46% siente que su estado de ánimo es peor que antes de la pandemia
- 33% presenta síntomas o sospechas de problemas de salud mental (6,1 puntos respecto de nov 2020)
- 47% presenta síntomas de depresión (9 puntos más respecto de nov. 2020)

Datos

Principales estresores

- Delincuencia (70%)
- Contagio COVID (62%)
- Incertidumbre económica (58%)
- Pérdida de empleo (43%)

Dificultades más comunes

- Menos capacidad para disfrutar las actividades cotidianas: 51%
- Sensación de agobio: 50%
- Trastornos del sueño: 47%
- Concentración: 43%



Conclusiones Iniciales

- Durante este tiempo de pandemia, la salud mental de la población ha empeorado una situación que no era nada buena antes.
- Muchas personas creen que volverán a la “normalidad”, por lo tanto, viven la situación actual como transitoria
- La COVID – 19 es un factor relevante, pero no el único



La respuesta más extendida

- Sugerencias o indicaciones de prácticas de autocuidado basadas en situaciones relativamente abstractas o modelos normativos
- Situar la responsabilidad de autocuidado en los individuos
- Estimular el pensamiento positivo
- Prometer o sugerir esperar a que regrese la “normalidad”



Nuestra hipótesis

- La vida ha cambiado y el futuro no será la continuidad del pasado
 - La pandemia en un síntoma
 - Pasará en algunos años, pero sus efectos durarán muchos años más
 - Lo que viene es un desafío a la imaginación
 - Habrá que construirlo desde ahora



Nuestra hipótesis

- El sector público cobrará creciente importancia
 - Es la institución encargada de proteger, ordenar y dirigir
 - La sociedad demandará más y mejores servicios
 - En un contexto de mayor control y participación ciudadanas
- Será de los sectores que más deberá cambiar
 - En su modelo de gestión y su operación
- La salud mental de los funcionarios y funcionarias es clave



Nuestra hipótesis

- Las organizaciones públicas deben desarrollar una nueva capacidad para a vivir y producir en forma sana para cumplir cabalmente su rol
 - Las capacidades y diseños organizacionales han respondido a la emergencia, pero son insuficientes para el futuro
 - La salud mental de los funcionarios y funcionarias es un objetivo fundamental de política pública



Salud y salud mental

- Salud
 - Estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades
- Salud mental
 - Un estado de bienestar en el que el individuo realiza sus capacidades, supera el estrés normal de la vida, trabaja de forma productiva y fructífera, y aporta algo a su comunidad



Salud mental

- Capacidad para gestionar nuestros pensamientos, emociones, comportamientos y relaciones
- Autonomía y competencia para dirigir nuestra vida
- Habilidad de realizarse intelectual y emocionalmente
- Trabajar de forma productiva y satisfactoria
- Contribuir a nuestras comunidades



Salud mental

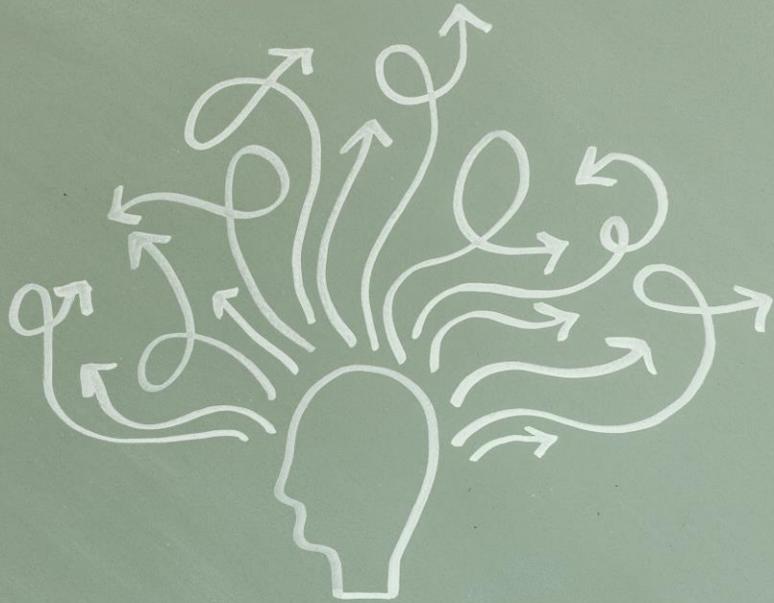
- Acrecentar la competencia de los individuos y las comunidades organizacionales para alcanzar sus propios objetivos en un contexto de relativa seguridad y control sobre la vida
- Se relaciona con
 - Las condiciones objetivas de vida y trabajo
 - Las relaciones interpersonales
 - La perspectiva y disposición personal



Salud mental

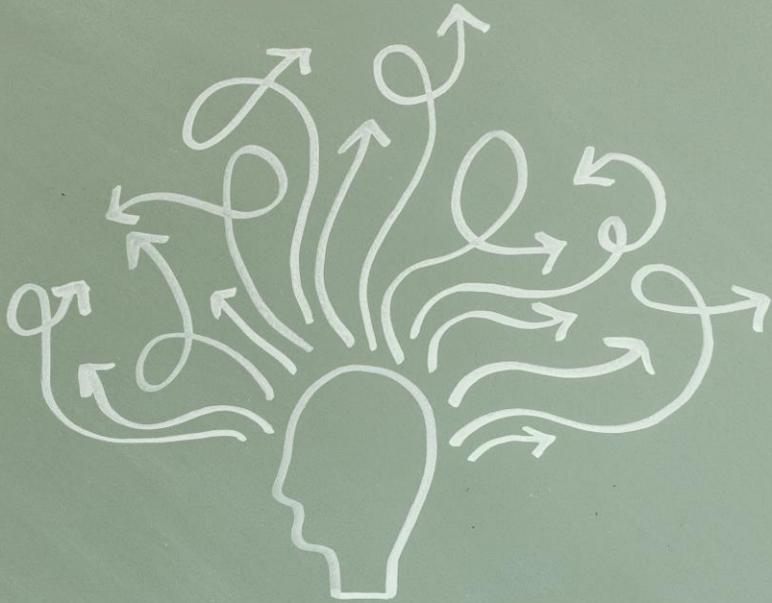
- Es una responsabilidad colectiva
 - No se puede vivir sano(a) en una comunidad enferma
- Es un fenómeno poco visible
 - Sobre el cual tenemos pocas distinciones y mucho lugar común
 - Normalmente no es una variable relevante de la gestión

Estrategia integral para la gestión de la salud mental



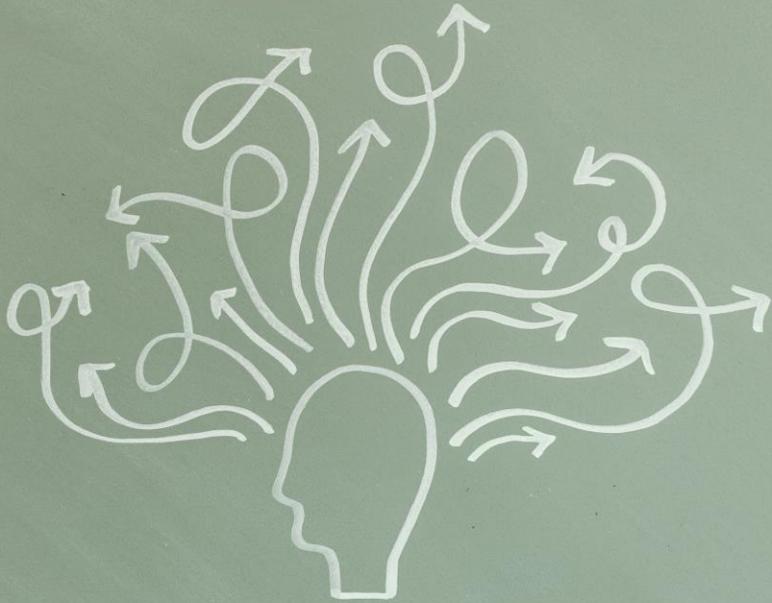
Liderazgo y gobernanza

- Dar la relevancia estratégica que merece la salud mental
 - Es un desafío institucional
 - Desafío multisectorial
- Top down
 - Un desafío de política
 - Liderada por la alta dirección
 - Gestionada por el área de gestión de personas
 - Con la participación de todas y todos



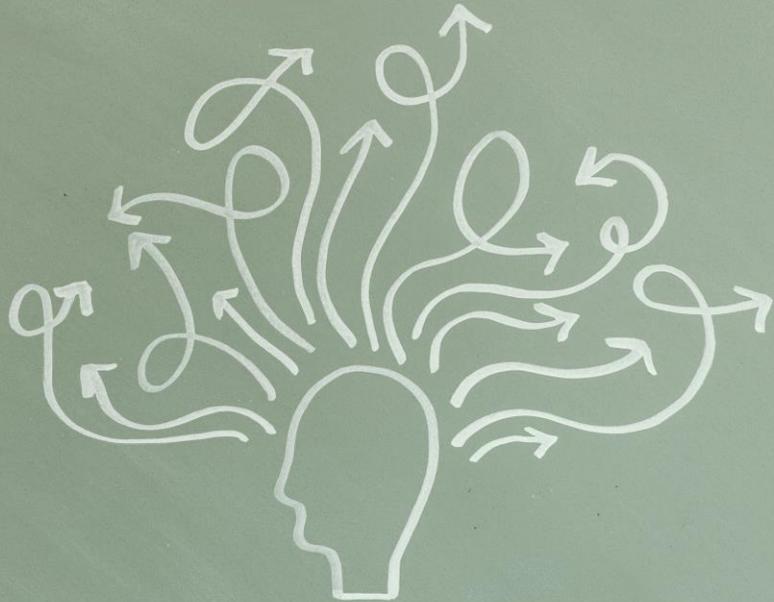
Liderazgo y gobernanza

- Existencia de una política de salud mental en cada organización
 - Basada Enfoque de derechos
- Con instancias regulares y específicas de gestión y control
- Multidimensional
 - No centrada exclusivamente en la COVID – 19
 - Incluir factores personales, relacionales y materiales



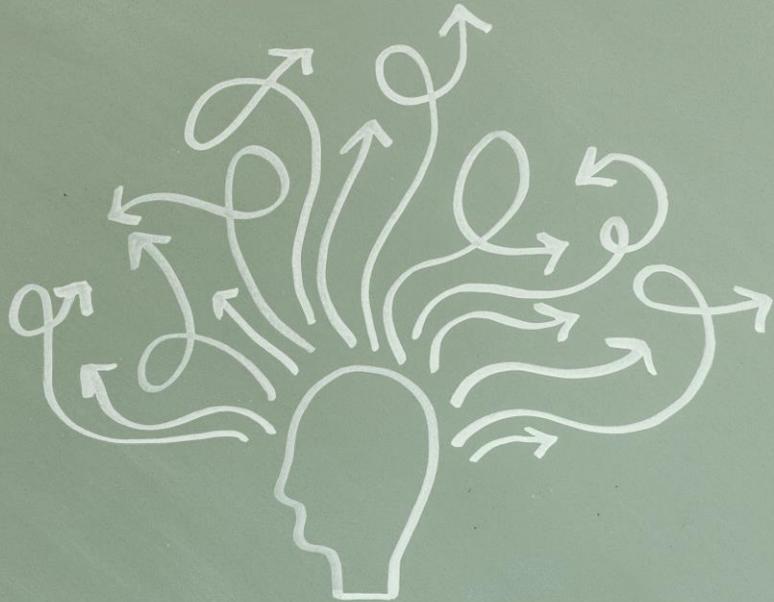
Liderazgo y gobernanza

- Integración y participación de funcionarios y funcionaras
 - Asociaciones de funcionarios y funcionarias
 - Comité paritario
 - Otras comisiones específicas
- Asociada a las metas y tareas organizacionales
 - Asociada a los planes de gestión
 - Medible
 - Con recursos asociados
- Priorizada
 - Urgente y lo importante



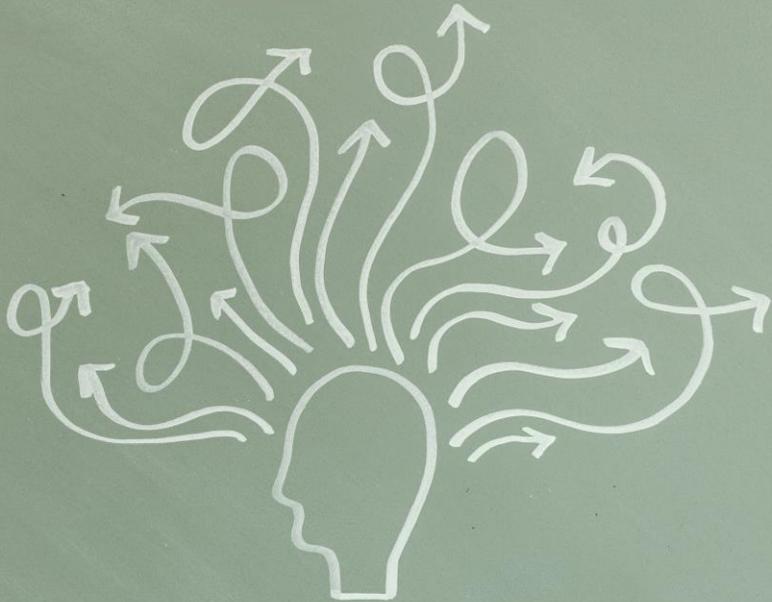
Desarrollo normativo

- La respuesta en emergencia es insuficiente para la magnitud del desafío
 - Es necesario un debate integral sobre las organizaciones públicas y sus servicios
- Necesidad adaptar el enfoque sobre
 - Los riesgos laborales
 - La gestión del sentido
 - El rol de la presencialidad
 - La gestión de la producción y productividad
 - La gestión del desempeño



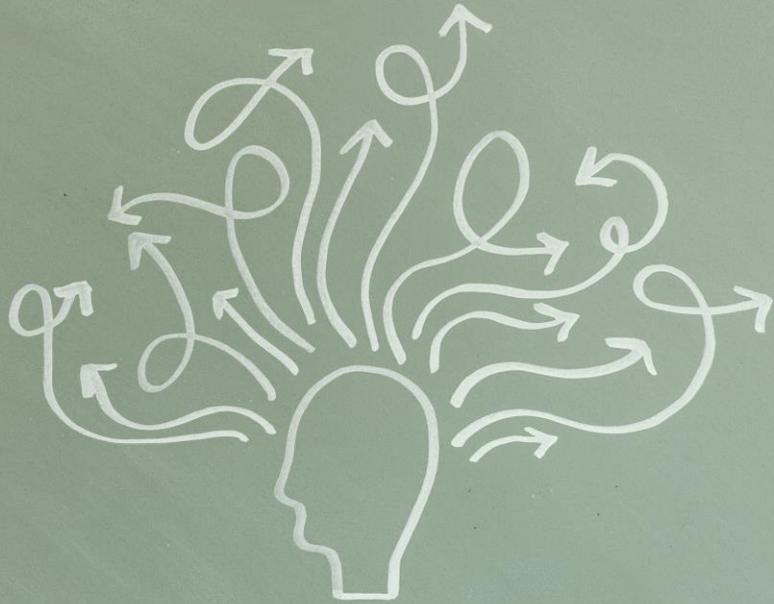
Desarrollo normativo

- Desarrollo institucional supone un desarrollo normativo
 - Regulación del trabajo remoto
 - Indicadores asociados al trabajo presencial
 - Protocolos para el trabajo presencial



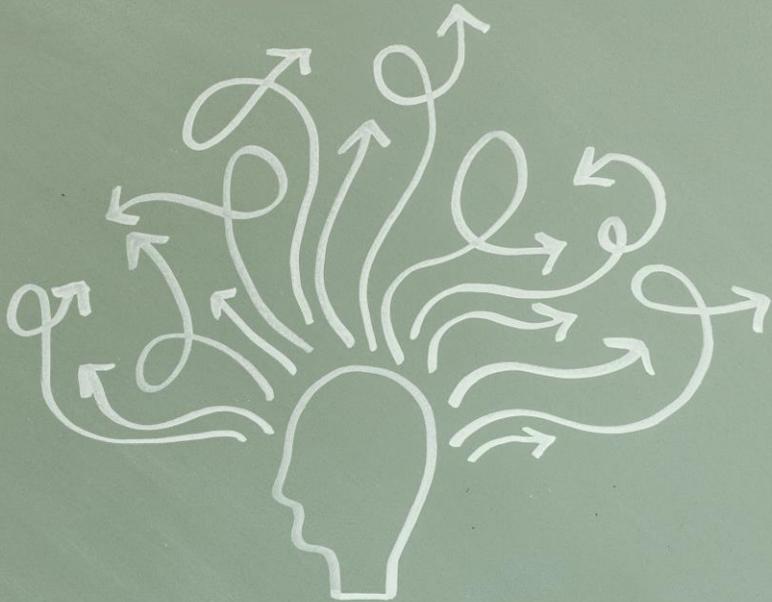
Prestación de servicios

- Información
 - Integrada
 - Coherente
 - Calidad
- Formación
- Redes de apoyo
 - Intervención en crisis
 - Vigilancia
- Atención especializada



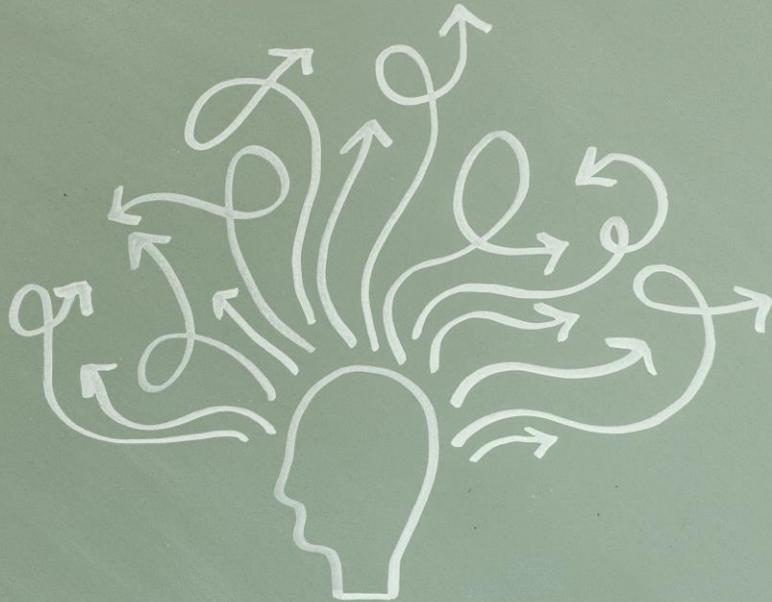
Promoción y prevención

- Sacar la salud mental de la conversación de fondo y ponerla como un ámbito relevante de gestión y preocupación colectiva
 - Campañas informativas y preventivas
 - Prácticas de autocuidado individuales y colectivas
 - Formación general



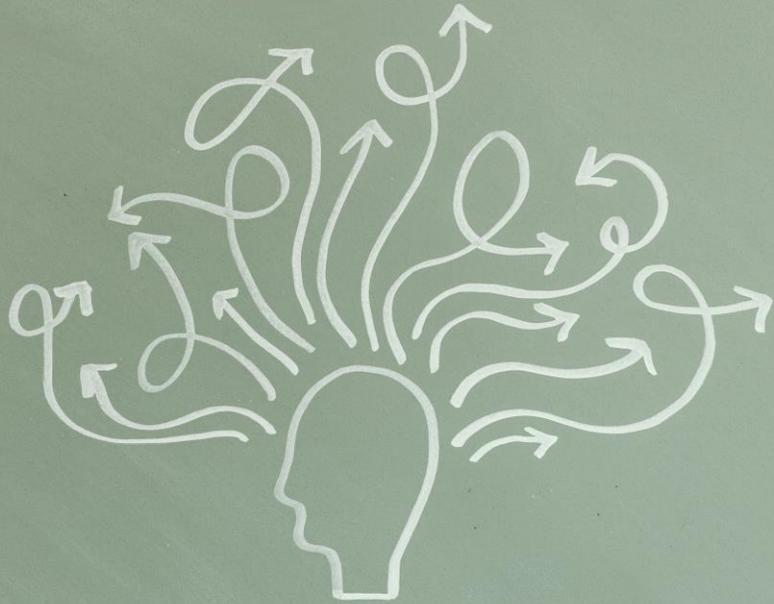
Fortalecer los sistemas de información

- Sistema de vigilancia de salud mental que garantice confidencialidad
 - Gestión basada en datos
 - Inteligencia para poder responder en forma anticipada
 - Diagnóstico de la situación actual



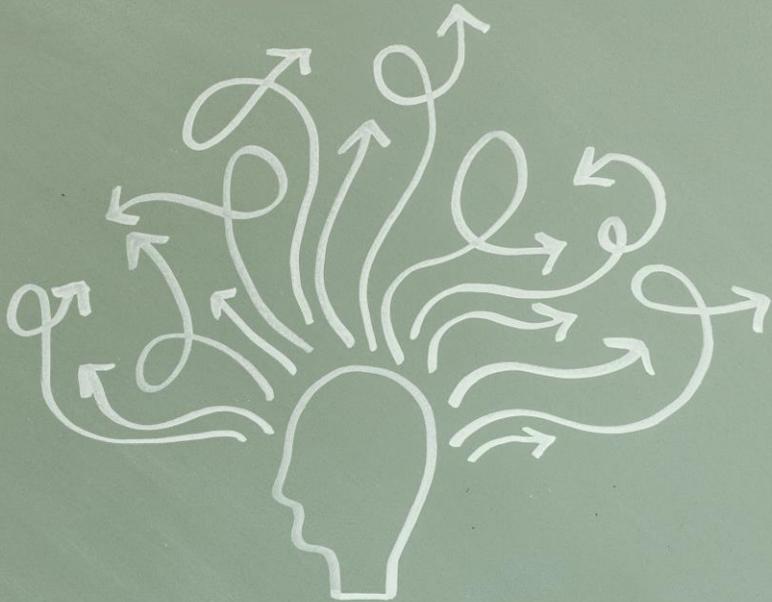
Fortalecer los sistemas de información

- Algunos indicadores
 - Existencia de una política
 - Existencia de un plan
 - Existencia de un responsable
 - Existencia de marco normativo organizacional
 - % de personas con trastornos o problemas
 - N° de casos / total de funcionarios
 - Dinero invertido en salud mental por funcionario
 - N° de funcionarios capacitados / total de funcionarios



Plan de Acción en Salud Mental

- Definir y priorizar riesgos
 - Descripción
 - Causas
 - Medidas de mitigación



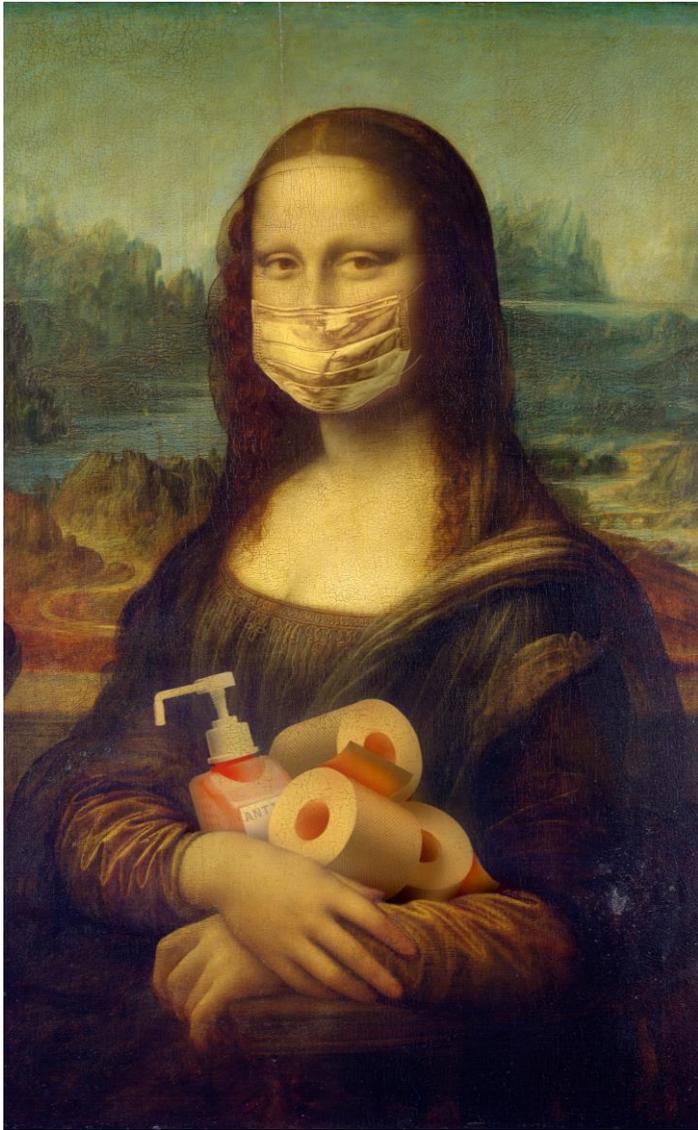
En el contexto de la COVID – 19

- Flexibilidad sin procesos, ni prácticas adecuadas
 - Impacta en mujeres
 - Necesidad de reducción del trabajo administrativo
- Diagnóstico rápido
 - Condiciones operativas
 - Priorizar situaciones
 - Psico patologías de base
 - Violencia de género
 - Consumo problemático de psicotrópicos



En el contexto de la COVID – 19

- Implicar al equipo
 - Equipo de reacción en crisis
 - Protocolo de gestión de crisis
 - Formar una red de encargados o promotores de salud mental
 - Plan de apoyo personalizado
- Creación de espacios de encuentro, apoyo y reflexión



En el contexto de la COVID – 19

- Plataformas de soporte
 - Salud mental
 - Tecnológica
 - Facilitar la experiencia usuario
 - Social
 - Educacional
- Generación de competencias para el trabajo en casa (no recetas)
 - Tecnológicas
 - Psicosociales
 - Metodologías ágiles



En el contexto de la COVID – 19

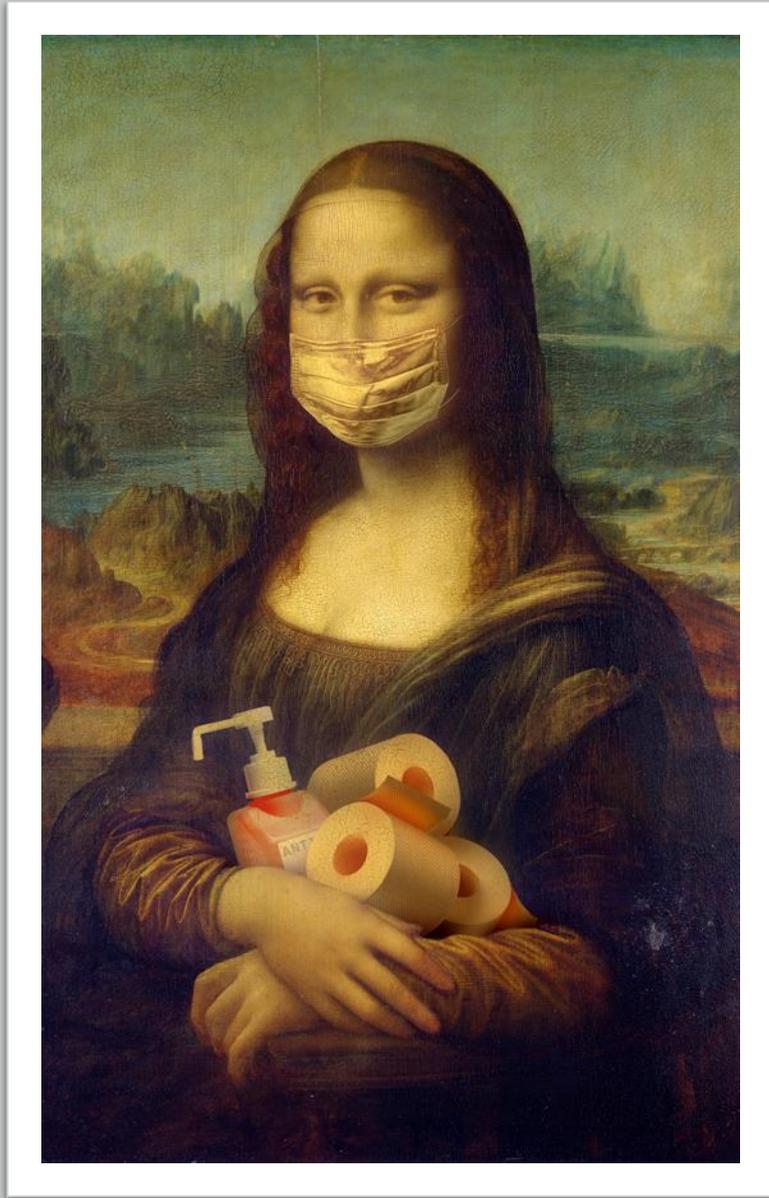
- Comunicaciones
 - Claridad
 - Coherencia
 - Calidad
 - Facilidad
 - Bidireccionalidad
- Gestión de los espacios físicos y socialización





Una nota post COVID

- La enfermedad produce trastornos de salud persistentes o crónicos en un porcentaje importante de casos
 - Dolor, incluso en los nervios y los músculos
 - Dificultades respiratorias
 - Colesterol alto
 - Fatiga
 - Presión arterial alta
 - Síntomas intestinales
 - Migrañas
 - Problemas de piel
 - Anomalías cardíacas
 - Trastornos del sueño
 - Trastornos mentales como ansiedad y depresión



Una nota post COVID

- Lo anterior se suma a la situación epidemiológica generada por falta de atención debido a la saturación del sistema sanitario

Para empezar

- Constituir un equipo de trabajo
 - Diagnóstico
 - Mapa de riesgos
 - Plan de gestión de riesgos
- Sistemas de apoyo
 - Densificar y extender las redes de apoyo
 - Plan de apoyo personalizado para casos críticos
- Generar competencias básicas
 - Salud mental

Preguntas para comenzar a discutir

- ¿Qué hemos aprendido en este tiempo?
- ¿Cuánto hemos avanzado?
- ¿Qué podemos hacer diferente?
- ¿Conocemos experiencias que podemos aprovechar?