



# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE EVENTOS POTENCIALMENTE TRAUMÁTICOS EN EL TRABAJO

 <p><b>Servicio de Salud Magallanes</b> Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	<p>Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p><b>Protocolo de Actuación en Situaciones de Alto Impacto Psicológico</b></p>	Versión:	01
		Fecha elaboración	Septiembre 2025
		Próxima Revisión:	----
		Página	1 de 6

## **Protocolo de Primera Respuesta Psicológica ante situaciones derivadas del ejercicio laboral Servicio de Salud Magallanes**

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
CREADO POR:	Sr. Nicolás Utman Suárez	Gestor Programa Saludablemente Depto. Seguridad y Salud en el Trabajo	
	Sra. Claudia Aguayo Cárdenas	Psicóloga Clima Organizacional. Depto. Vinculación con el Medio	
REVISADO POR:	Sr. Jorge Álvarez Sánchez	Jefe Depto. Seguridad y Salud en el Trabajo DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS	
	Srta. Macarena Ortega Cornejo	Encargada de Vinculación con el Medio	
APROBADO POR:	Sra. Verónica Orrego Ahumada	Subdirectora de Gestión y Desarrollo de Personas	
	Sra. Verónica Yáñez González	Directora Servicio de Salud Magallanes	

 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	<p>Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p><b>Protocolo de Actuación en Situaciones de Alto Impacto Psicológico</b></p>	Versión:	01
		Fecha elaboración	Septiembre 2025
		Próxima Revisión:	----
		Página	1 de 6

## I. Introducción

En el desempeño de sus funciones, los equipos de trabajo del Servicio de Salud Magallanes (SSM) pueden verse expuestos a situaciones críticas que generan un alto impacto emocional, tales como accidentes graves, fallecimientos de pacientes, sucesos violentos u otros eventos traumáticos.

Este protocolo establece un procedimiento estandarizado para brindar apoyo psicológico inmediato y sistemático, basado en los principios de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP). Su objetivo es garantizar una respuesta rápida, coherente y eficaz, minimizando secuelas y promoviendo la resiliencia organizacional.

Los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) son un conjunto de acciones de apoyo inmediato dirigidas a personas o grupos afectados por eventos estresantes o traumáticos.

En el marco del presente procedimiento, su propósito es facilitar la utilización de los recursos propios de afrontamiento, aliviar el malestar emocional, reducir la activación nerviosa, identificar necesidades, brindar psicoeducación y conectar con las redes de apoyo o servicios profesionales que puedan ser necesarios.

Es crucial definir que los Primeros Auxilios Psicológicos **no son** un sustituto de la psicoterapia o atención clínica especializada, no implican diagnóstico, prescripción o tratamiento, y no rige, para fines de este protocolo, para desastres masivos o emergencias sanitarias que cuentan con otros protocolos específicos (Orientaciones técnicas equipo ARSAM, Octubre 2020).

## II. Objetivos

El presente protocolo persigue los siguientes objetivos:

- **Alivio emocional inmediato:** Proporcionar un espacio de contención y escucha para que los funcionarios puedan expresar y procesar sus emociones tras el evento crítico.
- **Prevención de secuelas psicológicas:** Detectar y abordar signos tempranos de estrés agudo, evitando la cronificación de reacciones traumáticas y favoreciendo la recuperación funcional.
- **Coordinación institucional y logística:** Definir roles, responsabilidades y recursos necesarios para una intervención oportuna, incluyendo el traslado de personal a los distintos establecimientos de la región.

## III. Alcance

Este protocolo está disponible para todo el personal, independiente de su calidad contractual, de la Dirección del Servicio de Salud Magallanes y funcionarios(as) de sus establecimientos autogestionados y dependientes en las comunas de la región.

Este protocolo se aplica exclusivamente a situaciones de alto impacto derivadas del ejercicio laboral cotidiano, o para a las segundas víctimas o personal testigo de eventos laborales traumáticos mediante un esquema de respuesta en tres líneas. Es voluntario y no está diseñado para responder a emergencias masivas, desastres naturales o eventos catastróficos que cuentan con otros protocolos específicos de respuesta institucional.

 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	<p>Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p><b>Protocolo de Actuación en Situaciones de Alto Impacto Psicológico</b></p>	Versión:	01
		Fecha elaboración	Septiembre 2025
		Próxima Revisión:	----
		Página	2 de 6

#### IV. Marco Normativo

La implementación de este protocolo se sustenta en las siguientes normativas:

- Decreto Supremo N° 158/2020 del Ministerio de Salud:** norma complementaria que detalla procedimientos de respuesta ante emergencias sanitarias.
- Compromisos Internacionales N° 161 y N° 187 del Estado de Chile con la OIT** que regula la organización, acceso y funciones de los servicios de salud laboral, además de promover enfoques sistemáticos para el fortalecimiento de políticas de prevención a nivel nacional.
- Protocolo de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (División de Políticas Públicas Saludables y Promoción, MINSAL, agosto 2022):** instrumento que establece como prioritarias la gestión integral de riesgos físicos, químicos, ergonómicos y psicosociales en el ámbito laboral.
- Decreto Afecto N° 9/2021 del Ministerio de Salud:** instruye la implementación del Programa “Saludablemente” para el fortalecimiento de la salud mental ocupacional en los Servicios de Salud de Chile.
- Oficio Ordinario C35/N°2080 del Ministerio de Salud (19 de julio de 2021, actualizado 2023–2025):** marco metodológico del Programa Saludablemente que define ejes preventivos, promocionales, de colaboración técnica y organizacional, incluyendo asesoría en protocolos estructurales (violencia externa, reintegro laboral, acceso a prestaciones clínicas de salud mental para el personal).
- Decreto Supremo N° 44/1969** del Ministerio de Salud: Reglamento de condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, que establece estándares de higiene y seguridad en los centros laborales.
- Circular N° 3.696 de la SUESO (30 de septiembre de 2022),** que establece la obligación de implementar el Programa de Intervención Temprana en salud mental tras situaciones traumáticas en el ámbito laboral, según Ley 16.744.
- Circular N° 3873 de la SUESO (06 de agosto de 2025),** sobre asistencia técnica para disminuir el riesgo de suicidio en el trabajo que incorpora un nuevo N° 19 en el Título II del Libro IV del Compendio de la Ley 16.744, que establece lineamientos de asistencia técnica para disminuir el riesgo de suicidio en el trabajo.

#### V. Marco Técnico

- Modelo ABCDE de Primeros Auxilios Psicológicos:** establece el modelo de intervención estructurada.
- Guía de Primeros Auxilios Psicológicos de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2012):** recomendaciones internacionales para intervención en emergencias de salud mental.
- mhGAP Humanitarian Intervention Guide (WHO, 2015):** módulos de apoyo psicosocial adaptados a recursos limitados.
- National Child Traumatic Stress Network (NCTSN):** red de instituciones y expertos que provee herramientas basadas en evidencia para la atención de trauma en niños y adolescentes.

 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	<p>Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p><b>Protocolo de Actuación en Situaciones de Alto Impacto Psicológico</b></p>	Versión:	01
		Fecha elaboración	Septiembre 2025
		Próxima Revisión:	----
		Página	3 de 6

**5. Nebraska Psychological First Aid (NePFA):** guía práctica desarrollada por la Universidad de Nebraska para la aplicación de PAP en comunidades con recursos limitados y condiciones diversas.

**6. National Center for PTSD (Departamento de Asuntos de Veteranos de EE. UU.):** estándares y protocolos de intervención temprana en estrés traumático, aplicables a entornos civiles y de emergencia.

## VI. Principios Técnicos de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)

Este protocolo se sustenta en un conjunto de principios técnico-conceptuales extraídos de las guías más reconocidas a nivel internacional (OMS, IASC, IFRC, Harvard RAPID-PFA, mhGAP, NCTSN, NePFA y Sphere). En primer lugar, **la escucha empática y la validación emocional constituyen la base de toda intervención:** mediante preguntas abiertas y reflejo emocional, se crea un espacio seguro donde los funcionarios pueden expresar sus vivencias sin temor a ser juzgados.

**La regulación del estrés fisiológico,** inspirada en las recomendaciones de Bryant & MacFarlane y el modelo NePFA, se integra como una fase inicial de autorregulación. A través de ejercicios de respiración consciente y relajación progresiva, se reduce la activación del sistema nervioso, preparando a los equipos para el trabajo de contención emocional.

La evaluación dinámica de necesidades permite, de forma reiterada, **identificar prioridades de atención tanto psicológicas como prácticas.** Siguiendo los criterios del NCTSN y el enfoque del mhGAP, el equipo mental valora factores de riesgo, recursos disponibles y establece un plan de acción adaptado a cada contexto.

La **conectividad con redes de apoyo** consolida la intervención: se establecen derivaciones inmediatas con las líneas de ayuda en salud mental disponibles para el personal y, de ser necesario, a especialistas externos. Este componente se alinea con los estándares de la Cruz Roja y la Sphere Handbook para garantizar accesibilidad y continuidad de la atención.

El empoderamiento mediante **psicoeducación** y fortalecimiento de la resiliencia cierra el ciclo de apoyo. Materiales informativos concisos y talleres breves, basados en las guías de la OMS y la IASC, habilitan a los equipos para aplicar estrategias de autocuidado y construir recursos internos de afrontamiento.

Como resultado de esta intervención, el protocolo busca entregar al personal afectado los siguientes beneficios:

- **Calma:** Facilitar espacios que reduzcan la activación nerviosa.
- **Seguridad:** Garantizar un entorno protegido y libre de riesgos inmediatos.
- **Autoeficacia:** Empoderar a los participantes devolviéndoles el control sobre su reacción.
- **Conexión social:** Fomentar el apoyo mutuo dentro del equipo y redes profesionales.
- **Esperanza:** Proveer información realista que promueva expectativas de recuperación.

## VII. Perfil de situaciones de alto impacto psicológico

Las situaciones de alto impacto psicológico en el ámbito laboral se caracterizan por generar una activación emocional intensa y repentina, que supera la capacidad habitual de afrontamiento del personal y puede alterar su funcionamiento psicológico, físico y social. Para efectos de este protocolo, se pueden considerar situaciones de alto impacto:

 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	<p>Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p><b>Protocolo de Actuación en Situaciones de Alto Impacto Psicológico</b></p>	Versión:	01
		Fecha elaboración	Septiembre 2025
		Próxima Revisión:	----
		Página	4 de 6

- Accidentes graves o fatales en el lugar de trabajo.
- Fallecimiento de pacientes o usuarios en circunstancias inesperadas.
- Aglomeraciones con agresividad o descontrol de usuarios.
- Otros eventos clínicos inesperados o impactantes, o testigos de eventos traumáticos ocurridos en su unidad o turno.
- Suicidio consumado o intento grave de un/a compañero/a de trabajo.
- Presenciar o intervenir en eventos de daño severo a terceros.
- Situaciones de negligencia, error profesional o eventos adversos con consecuencias graves para usuarios o pacientes.

Cada caso debe ser evaluado considerando el contexto, la percepción de los implicados y la posible afectación al desempeño laboral o a la salud mental del personal.

## VIII. Procedimiento Operativo

### Activación del Protocolo

Cada establecimiento, a través de su director/a, canalizará la necesidad de manera escalonada siguiendo la siguiente estructura:

#### 1. Línea 1: Respuesta de la Mutualidad

**Ámbito de acción:** Atención de las segundas víctimas o testigos de eventos traumáticos tipificados por la Circular N°3.696 (accidentes con resultado de muerte para terceros, lesiones graves a gravísimas, hallazgos inesperados que generen malestar emocional o somático)

**Equipo y formato:** El organismo administrador provee su equipo especializado en psicología del trauma y emergencias, despliega la atención entre las 12 y 72 horas tras el evento, y sigue el formato de registro y emisión de DIAT según Circular.

La modalidad de la atención (remota/presencial; individual/grupal) será definida por el organismo administrador.

#### 2. Línea 2: Equipo de Primera Respuesta Local

**Objetivo:** Actuar en situaciones no cubiertas por Mutualidad (eventos sin causa laboral o logística demora >72h).

##### Criterios de activación:

- i. Los miembros del equipo no deberán ser testigos directos
- ii. Mutualidad no pueda llegar entre 12–72h.

#### 3. Línea 3: Equipo de Primera Respuesta de la Dirección del Servicio

**Objetivo:** Garantizar continuidad del PAP cuando líneas previas fallen; coordinar recursos adicionales y seguir estándares metodológicos.

**Coordinación Institucional:** Cada establecimiento del SSM por intermedio de su director/a deberá:

- Confirmar con el personal afectado, la disposición de recibir una primera intervención.
- Notificar inmediatamente a la Dirección del Servicio de Salud Magallanes sobre la necesidad de activación de PAP

 <p><b>Servicio de Salud Magallanes</b> Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	01
		Fecha elaboración	Septiembre 2025
	<b>Protocolo de Actuación en Situaciones de Alto Impacto Psicológico</b>	Próxima Revisión:	----
		Página	5 de 6

La Dirección del SSM, al recibir la notificación, deberá definir la pertinencia del evento y en caso de validarla, contactar de inmediato al **jefe del Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo** para la activación de la respuesta.

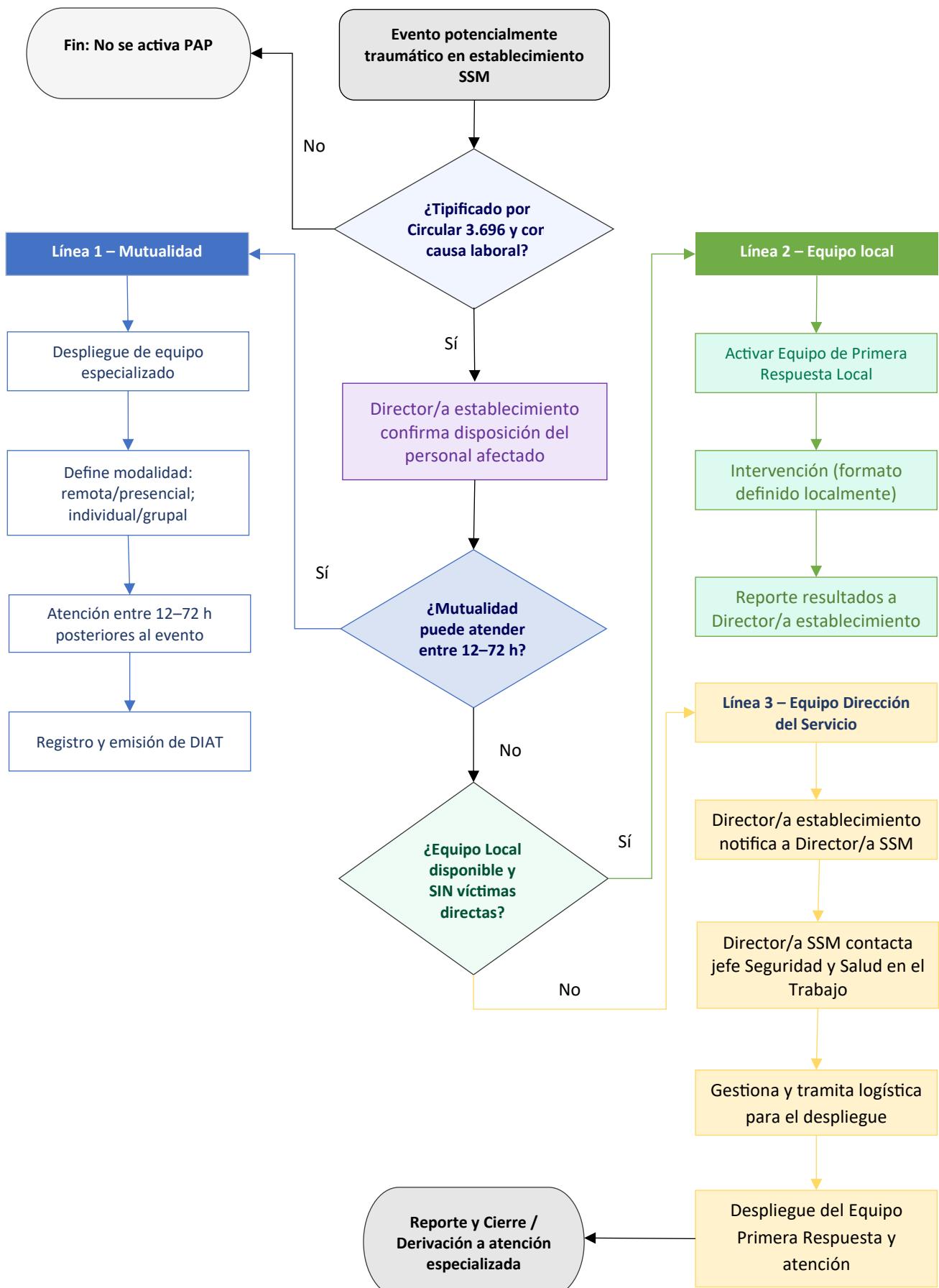
#### **Logística y Desplazamiento**

El jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de los departamentos correspondientes, coordinará el desplazamiento del equipo PAP, incluyendo:

- **Verificación de la necesidad:** Confirmar con el establecimiento los antecedentes del suceso y confirmar información del equipo/personal afectado.
- **Solicitud de transporte:** Gestionar transporte institucional o solicitar la compra de servicio externo según la distancia.
- **Comisión de Servicio:** Tramitar la documentación correspondiente y viáticos en caso de ser necesario.
- **Alojamiento temporal:** Gestionar hospedaje en la localidad si la intervención lo requiere.

 <p><b>Servicio de Salud Magallanes</b> Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	01
		Fecha elaboración	Septiembre 2025
	<b>Protocolo de Actuación en Situaciones de Alto Impacto Psicológico</b>	Próxima Revisión:	----
		Página	6 de 6

### Diagrama de flujo de la respuesta



 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	01
		Fecha elaboración	Septiembre 2025
	Protocolo de Actuación en Situaciones de Alto Impacto Psicológico	Próxima Revisión:	----
		Página	7 de 6

## IX. Procedimiento de la primera respuesta

La intervención de los equipos de primera respuesta local y de la dirección del Servicio de Salud Magallanes, seguirán la siguiente estructura:

- **Apertura y escucha inicial:** El facilitador PAP crea un espacio seguro donde el o los participantes pueden exponer brevemente sus experiencias y emociones.
- **Entrenamiento de la regulación Emocional:** Si es necesario, se aplican técnicas suaves de regulación emocional, adaptadas a un contexto individual/grupal, según sea el caso.
- **Evaluación de necesidades:** De manera colaborativa, se identifican las principales preocupaciones y requerimientos inmediatos (apoyo familiar, turnos de trabajo, asistencia médica).
- **Vinculación con redes de apoyo:** Se proporcionan al personal afectado las líneas internas/externas de ayuda disponibles y dispositivos de soporte (Salud Responde, Línea Prevención del Suicidio, Hospital Digital, Unidad de Salud Funcionaria, Unidad de Salud del Personal) según cada caso. Además, se entregan orientaciones precisas a la Dirección del establecimiento para que facilite el contacto directo del personal con estos recursos cuando sea necesario.
- **Psicoeducación y estrategias de autocuidado:** Se ofrece información práctica sobre reacciones comunes al estrés y estrategias de afrontamiento, acompañada de material psicoeducativo complementario (folletos, guías breves, infografías).

**Observación:** *Este ayuda está diseñada para intervenciones individuales y grupales (6 o más personas). Si la situación afecta a más personas, la intervención será realizada por una dupla, quienes definirán el formato de la intervención. Si el incidente involucra a un único funcionario(a)/trabajador(a), se evaluará la posibilidad de brindar PAP de manera remota para optimizar recursos y respetar la proporcionalidad de la respuesta.*

## X. Cierre de la Intervención y Registro

Al concluir la intervención, el o los facilitadores PAP elaborarán un Informe de Intervención y remitirá copia a la Dirección del SSM y al jefe del Depto. de Seguridad y Salud en el Trabajo para su conocimiento.

## XI. Plazos para la intervención

De acuerdo al ámbito de emergencias basado en guías internacionales y manuales especializados, se establecen los siguientes plazos para optimizar la eficacia y respeto de los recursos de afrontamiento del personal:

- **No antes de 12 horas** tras el incidente, para permitir la puesta en marcha de mecanismos iniciales de autorregulación.
- **Idealmente entre 24 y 72 horas** después del evento, ventana en la que la contención psicológica refuerza la resiliencia sin interferir con respuestas adaptativas espontáneas.
- **No más allá de 4 días**, evitando así la consolidación de reacciones traumáticas y la aparición de secuelas a medio plazo.

 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	<p>Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p><b>Protocolo de Actuación en Situaciones de Alto Impacto Psicológico</b></p>	Versión:	01
		Fecha elaboración	Septiembre 2025
		Próxima Revisión:	----
		Página	8 de 6

## XII. Seguimiento y Evaluación

Para asegurar la eficacia del protocolo y las intervenciones realizadas, los profesionales a cargo de la intervención realizarán reunión de revisión para ajustar las intervenciones según lo aprendido.

## XIII. Composición del Equipo Primera Respuesta

El Equipo de primera respuesta local y de la dirección estarán regularizado por cada establecimiento de acuerdo a los lineamientos del ORD. N° 1081/2024 del Servicio de Salud Magallanes.

## XIV. Roles y Responsabilidades

ROL	FUNCIÓN PRINCIPAL
Director(a) establecimiento de	Notificar evento a dirección del SSM, activar y coordinar el equipo de primera respuesta local del establecimiento y recursos iniciales.
Director(a) de SSM	Aprobar y respaldar recursos y políticas necesarias para la implementación del protocolo.
Jefe depto. Seguridad y salud en el trabajo	Coordinar logística general del equipo de primera respuesta de la dirección
Equipo de Primera Respuesta Local	Ejecutar línea 2 del protocolo: intervención en terreno (12-72h), apertura, regulación emocional, evaluación de necesidades y derivaciones.
Equipo de Primera Respuesta de la dirección	Ejecutar línea 3 del protocolo y dar continuidad a la estructura de los primeros auxilios psicológicos

 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	<p>Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p><b>Protocolo de Actuación en Situaciones de Alto Impacto Psicológico</b></p>	Versión:	01
		Fecha elaboración	Septiembre 2025
		Próxima Revisión:	----
		Página	9 de 6

## ANEXO I

**Programa ERIC Mutual de Seguridad:** El Programa ERIC (Equipo de Respuesta ante Incidente Crítico) de la Mutual de Seguridad CChC está diseñado para proporcionar contención emocional temprana a los funcionarios(as) que han experimentado incidentes críticos laborales que incluyen eventos inesperados, abruptos y fuera del rango habitual de la experiencia humana que pueden generar reacciones físicas y/o emocionales intensas en los funcionarios(as).

### Requisitos

- La intervención está disponible para los funcionarios(as) contratados de empresas adherentes.
- Debe haber ocurrido un incidente crítico laboral que justifique la intervención.
- La solicitud de activación debe realizarse dentro de las 24 horas posteriores al incidente crítico laboral, para que la intervención pueda llevarse a cabo dentro de las 48 horas siguientes al evento.
- Se excluyen eventos de connotación sexual, dificultades asociadas al clima laboral, riñas, duelos asociados a fallecimiento de funcionarios(as) fuera del ámbito laboral y eventos asociados a desastres naturales.
- No se otorga apoyo psicológico preventivo a funcionarios(as) que ya hayan ingresado al servicio de urgencia de la Mutual por el incidente, ya que estos deben ser atendidos bajo la cobertura de la Ley 16.744.

A continuación, se describe el procedimiento de activación, coordinación e intervención del programa basado en el documento proporcionado.

- Activación:** Cualquier funcionario(a) que sea testigo de una situación de alto impacto emocional y que presente un cuadro de estrés agudo, debe informar inmediatamente a su superior directo/subrogante/jefatura de turno/supervisor o superior jerárquico más cercano. El superior directo o encargado de bienestar laboral comunica la situación al Comité de Crisis del Programa ERIC mediante los canales de comunicación disponibles 24/7 (número telefónico 223921408 o correo electrónico [solicitudesMACC@mutual.cl](mailto:solicitudesMACC@mutual.cl)).

Un Comité de Crisis realiza una evaluación inicial de la situación para determinar la gravedad y el tipo de intervención necesaria. Se activa el protocolo de intervención si se considera una emergencia que requiere respuesta inmediata.

- Planificación de la Intervención:** El equipo de intervención elabora un plan de acción detallado, incluyendo los pasos a seguir, recursos necesarios y tiempos estimados. Se informa a todos los involucrados (funcionarios(as) afectados, superiores directos y personal relevante) sobre el plan de intervención.
- Intervención:** La intervención puede ser tanto presencial como remota y de manera individual o grupal de acuerdo a las necesidades.
- Seguimiento y Evaluación:** Despues de la intervención inicial, se realiza un seguimiento continuo de los afectados para evaluar la necesidad de intervenciones adicionales y se entrega un informe detallado sobre la intervención y los resultados obtenidos.

 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	<p>Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p><b>Protocolo de Actuación en Situaciones de Alto Impacto Psicológico</b></p>	Versión:	01
		Fecha elaboración	Septiembre 2025
		Próxima Revisión:	----
		Página	10 de 6

## ANEXO II

### Resumen Operativo Del Proceso

1. **Director/a del establecimiento se comunica primero con Mutual de Seguridad CChC**
  - Call Center 24/7: para activar Programa de Intervención Temprana (ERIC)
  - Correo ERIC/MACC: solicitudesMACC@mutual.cl
  - Número telefónico 24/7: +56 22 392 1408
2. **Si Mutual NO confirma ayuda (p. ej., no cumple con el perfil/sin posibilidad de respuesta dentro de 12–72 h) → Activar Equipo Local**
  - Despliegue del **Equipo de Primera Respuesta Local**, siguiendo PAP breve en terreno y dejando registro.
3. **Si equipo local de respuesta es víctima directa del evento traumático → Notificar a la Dirección del SSM para activar el Equipo de Primera Respuesta de la Dirección**
  - Informar **antecedentes del evento** y gestiones realizadas con Mutual; la Dirección coordina **activación, logística y apoyo** del equipo de la Dirección a través de Jefe del Depto. de Seguridad y Salud en el Trabajo para activar la respuesta.