

## CAPÍTULO 1

# Programa de Prevención y Promoción de la Salud Mental para Trabajadores del Cuidado en Entidades de Salud:

## *“Cuidando a Quienes Siempre Cuidan, Experiencias Transformadoras en el Hospital”*

Mental Health Prevention and Promotion Program for Health Care Workers in Health Care Facilities

*“Taking Care of Those Who Always Take Care, Transformative Experiences in the Hospital”*

**Lucely Obando Cabezas**

Universidad Libre. Cali, Colombia

© <https://orcid.org/0000-0002-8770-2966>

✉ [lucely.obando@unilibre.edu.co](mailto:lucely.obando@unilibre.edu.co)

**Daniel Alejandro Murillo Murillo**

Universidad Libre. Cali, Colombia

© <https://orcid.org/0000-0002-5681-6768>

✉ [daniel.murillo2422@gmail.com](mailto:daniel.murillo2422@gmail.com)

**Vivian Marcela Macias Bosch**

Universidad Libre. Cali, Colombia

© <https://orcid.org/0000-0001-6746-3235>

✉ [bosch28@hotmail.es](mailto:bosch28@hotmail.es)

**Cita este capítulo / Cite this chapter**

Obando Cabezas, L.; Murillo Murillo, D. A. y Macias Bosch, V. M. (2024). Programa de Prevención y Promoción de la Salud Mental para Trabajadores del Cuidado en Entidades de Salud: “Cuidando a Quienes Siempre Cuidan, Experiencias Transformadoras en el Hospital”. En: Obando Cabezas, L. y Ordóñez, E. J. (eds. científicos). *Psicología y Salud Mental. Durante el Periodo de Pandemia y Postpandemia de COVID-19: Experiencias y Construcciones desde la Universidad*. (pp. 23-53). Cali, Colombia: Editorial Universidad Santiago de Cali. Doi: <https://doi.org/10.35985/9786287770249.1>

## Resumen

**Introducción:** La situación de crisis generada por la pandemia covid-19 a nivel global evidenció que la salud mental de la población hospitalaria se encuentra en alto riesgo y vulneración, incluso desde antes de la pandemia. Se observó que muchos de los profesionales de la salud no tenían una adecuada salud mental ni herramientas para sobrellevar la situación. De acuerdo con esto, se comprende que la salud mental en el área laboral requiere intervención que permita mejorar el bienestar de la población trabajadora. Por lo tanto se consideró pertinente crear el programa “Cuidando a quienes siempre cuidan”, apuesta del HUV, con el objetivo de promover el bienestar y la salud mental de los trabajadores del cuidado vinculados a entidades de salud del suroccidente colombiano en el marco de pandemia producida por el covid-19, así como la postpandemia. Lo que se buscaba con esta estrategia era implementar intervenciones encaminadas a la promoción y prevención, con el fin de reducir los riesgos, potencializar la autogestión del autocuidado, fortalecer la red de apoyo significativa, posibilitar la identificación y manejo asertivo de emociones para crear entornos favorables para la salud mental.

**Materiales y métodos:** para la elaboración de las intervenciones del programa se optó por el diseño operativo (Ocare), un diseño metodológico que contiene objetivos, contenido actividades, recursos y evaluación. **Resultados:** el número aproximado de participantes beneficiados de las intervenciones del programa Cuidando a quienes siempre cuidan en el Hospital fue de tres mil colaboradores, y por medio de las encuestas de satisfacción realizadas en el transcurso de las intervenciones, se logró demostrar el cumplimiento de los objetivos planteados. **Conclusiones:** se manifestó que se debe prestar especial atención al bienestar de la salud mental de los trabajadores de salud, ya que son propensos a desencadenar estrés, angustia, depresión u otras alteraciones psicológicas. **Recomendaciones:** se sugiere continuar con la implementación de las intervenciones del programa “Cuidando a quienes siempre cuidan”, con el objetivo de seguir promoviendo y mejorando el bienestar psicológico del personal de salud.

**Palabras clave:** pandemia, postpandemia , cuidador, salud mental, personal de salud.

## Abstract

**Introduction:** The crisis situation due to the covid-19 pandemic at the global level evidenced that the mental health of the hospital population is at high risk and vulnerability, even before the pandemic. It was observed that many of the health professionals did not have adequate mental health and coping tools. Accordingly, it is understood that mental health in the workplace requires intervention to improve the welfare of the working population. Therefore, it was considered pertinent to create the program “*Cuidando a Quienes Siempre Cuidan*” (taking care of those who always take care) of the HUV, with the objective of promoting the well-being and mental health of the care workers of a health entity in the southwest of Colombia in the context of the covid-19 pandemic and post-pandemic, through the implementation of interventions aimed at promotion and prevention, in order to reduce risks, potentiate self-management of self-care, strengthen the significant support network, enable the identification and assertive management of emotions to create favorable environments for mental health.

**Materials and methods:** for the elaboration of the program interventions, the operational design (OCARE) was chosen, being a methodological design containing: Objectives, content, activities, resources and evaluation. **Results:** The approximate number of participants who benefited from the interventions of the program “*Cuidando a Quienes Siempre Cuidan*” (taking care of those who always take care) at the “Hospital Universitario del Valle” is 3000 collaborators, likewise, it is possible to demonstrate the fulfillment of the objectives set by means of the satisfaction surveys carried out during the course of the interventions. **Conclusions:** it is clear that special attention should be paid to the mental health well-being of health workers, since they are prone to stress, anguish, depression or other psychological alterations **Recommendations:** it is suggested the need to continue with the implementation of the interventions of the program “*Cuidando a Quienes Siempre Cuidan*” (taking care of those who always take care), with the objective of continuing to promote and improve the psychological well-being of health personnel.

**Key words:** pandemic, post pandemic, caregiver, mental health, health personnel.

## Introducción

La Organización mundial de la salud (OMS) afirma que “el goce del grado máximo de la salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales del ser humano”. Es por esto que define la salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. El componente de salud mental está comprendido como un estado de bienestar en el que el ser humano potencia sus diversas capacidades para el adecuado funcionamiento en lo individual y colectivo, permitiendo el idóneo comportamiento e interacción acorde con la sociedad que posibilite contribuir a la mejora de la comunidad y crecimiento personal.

La salud mental se puede considerar un eje que se entrelaza con la salud física y el bienestar que sustenta las capacidades individuales y colectivas para tomar decisiones, establecer relaciones y dar forma al mundo en el que vivimos.

A través del tiempo, se puede evidenciar que, el ser humano ha pasado por diferentes estados en su ciclo de vida, no obstante, gran parte de la vida adulta es invertida en el ámbito laboral, lo que impacta en diversos aspectos de la vida. En algunas ocasiones la insatisfacción, el estrés, la carga laboral, el incumplimiento de las metas, largas horas de trabajo, exposición al sufrimiento humano y la muerte, entre otros escenarios, pueden afectar la salud mental. Esta situación, en términos laborales, se manifiesta con poca productividad y bajo desempeño laboral, lo que, a su vez, tiene repercusiones en diferentes esferas como la familiar, laboral, personal y social.

Así pues, se comprende que la salud mental en el área laboral requiere intervención que permita mejorar el bienestar de la población trabajadora, como lo indica un estudio de la OMS, en el que se estima que los trastornos por depresión, burnout y ansiedad cuestan anualmente a la economía mundial US\$1 billón en pérdida de productividad. (OMS, 2017).

Para ser más exactos, en los profesionales del área de la salud, adicional a su responsabilidad laboral y asistencial, cuentan con cargas

emocionales y psicosociales que impactan en su productividad, relaciones interpersonales, calidad de vida y salud mental; tener una actividad laboral que ofrece un servicio humano, que funciones específicas como proteger, cuidar, mantener, incentivar el bienestar personal y social, genera sobrecarga y preocupaciones laborales (Sarsosa et al., 2014).

En ese sentido, la OMS calcula que 450 millones de personas en el mundo padecen alguna forma de trastorno mental, que les genera sufrimiento e incapacidad. Aproximadamente, de 121 a 150 millones de ellos sufren depresión; entre 70 y 90 millones padecen trastornos por el abuso de alcohol o diversas drogas, un millón de personas se suicidan cada año y entre 10 y 20 millones intentan suicidarse. Dicho esto, se entiende la importancia de generar programas y estrategias que aporten al fortalecimiento de la salud mental en el personal de salud (Collazos, 2007).

Como se ha mencionado anteriormente, el personal de salud se ha visto expuesto a diversas situaciones que pueden afectar su salud mental. En el año 2020, la OMS declaró emergencia sanitaria por el coronavirus (covid-19). Frente a este escenario, la OMS hizo especial énfasis en que era esencial cuidar a quienes nos cuidan durante una crisis sanitaria global.

La pandemia constituyó una amenaza a la salud pública global, dado el impacto que tuvo sobre la salud mental del personal de salud, en especial en las regiones del mundo más golpeadas por la rápida propagación del contagio y por la gravedad de los casos. En los países en los que se hizo evidente un colapso de los sistemas de salud, el sector de la salud sufrió jornadas extenuantes y dilemas éticos que impactaron en su salud mental.

Ahora bien, aterrizando esta problemática a América Latina, un estudio reciente indica elevados niveles de depresión, pensamientos suicidas y malestar psicológico en el personal de la salud durante la pandemia (OPS, 2022). Según los resultados del informe The covid-19 health care workers study (HEROES) entre el 14,7% y 22% del personal de salud entrevistado en 2020 presentó síntomas que permitían sos-

pechar un episodio depresivo, mientras que entre un 5% y un 15% del personal dijo que pensó en suicidarse. El estudio también evidencia que en algunos países solo recibieron atención psicológica cerca de un tercio de quienes dijeron necesitarla.

Antes de la pandemia, Colombia se encontraba entre los países con mayor porcentaje de prevalencia de ansiedad (5,8% frente a un promedio mundial de 3,6%) y de mayor porcentaje de tiempo vivido con discapacidad por depresión (9,4% frente a un promedio de 7,5%) (OMS, 2017). La situación sociopolítica y las consecuencias económicas relacionadas con la pandemia generaron un contexto difícil para los equipos de salud, con un aumento del riesgo de estrés, ansiedad y otras patologías (Colombia. Ministerio de salud y protección social, 2020). Además, un estudio realizado por el centro de excelencia en investigación en salud mental (CESISM, 2022) indica que el 40% del personal de salud en Colombia padece trastornos y alteraciones emocionales por la pandemia

En Cali, se hizo especial énfasis en la población de colaboradores que hacen parte del Hospital Universitario del Valle Evaristo García, HUV, teniendo en la cuenta la situación actual derivada de la emergencia por el covid-19, este tipo de población es concebida como una altamente vulnerable ante la enfermedad, salud mental y otras afecciones físico-psicosociales debido a que sus funciones de atención a los usuarios dentro del Hospital los mantienen expuestos a estas. Entonces, se consideró importante implementar acciones que estuviesen encaminadas a fomentar la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad en los contextos hospitalarios, específicamente en la salud mental de los cuidadores.

En consecuencia, se creó el Programa Cuidando a Quienes Siempre Cuidan, Experiencias Transformadoras en el HUV, con el objetivo de promover el bienestar y la salud mental de los trabajadores del cuidado de una entidad de salud del suroccidente colombiano en el marco de pandemia y la postpandemia producidas por el covid-19, mediante la implementación de intervenciones encaminadas a la promoción y prevención, con el fin de reducir los riesgos, potencializar la autogestión del autocuidado, fortalecer la red de apoyo significativa, po-

sibilitar la identificación y manejo asertivo de emociones para crear entornos favorables para la salud mental.

## **Marco Teórico y Conceptual**

En el presente programa de intervención se proponen tres conceptos y propuestas teóricas que son transversales a la elaboración de este proyecto, estos son: psicología social de la salud mental desde lo propuesto por Rodríguez Marín (1998). La salud mental desde la mirada de la Organización Mundial de la Salud (2022) y, por último, el concepto de cuidador, según lo propuesto por Navarro (2005).

Referente a la psicología social de la salud, se acoge la propuesta de Rodríguez (1998) debido a que estudia la conducta de salud-enfermedad en interacción como otras variables de carácter social, promoción y mantenimiento de la salud, prevención y atención a la enfermedad, mejora del sistema de salud y participación en las políticas relacionadas con el tema de la salud.

Lo que permite entender los procesos de salud-enfermedad como un conjunto de situaciones difíciles de extraer o separar de las circunstancias psicosociales, en las que acciones y conductas que se ejecutan a nivel comunitario o individual van a tener una posible repercusión en el proceso de salud-enfermedad y en cómo se representa y que puede simbolizar para la persona.

Por ende, las intervenciones que se realizan con la comunidad y el personal de salud, facilitan el acceso a la información y posibilitan la elaboración de conductas saludables. Esta definición da paso a que se hagan intervenciones como las planteadas en este programa, enfocadas principalmente en los diversos colaboradores presentes en el Hospital Universitario del Valle Evaristo García, que presentan —o presentaron— diversas repercusiones tanto en su salud mental como física a raíz de la pasada emergencia sanitaria por el covid-19.

Así pues los colaboradores de la salud son concebidos como una población vulnerable ante la enfermedad y a otras afecciones físico-psicosociales, que incrementaron durante la pandemia, pero que se

siguen presentando durante la postpandemia. Por lo tanto, es relevante la elaboración de programas que promuevan el bienestar y la salud mental.

El programa de intervención psicológica “Cuidando a los que siempre cuidan” resulta fundamental para la implementación de estrategias que involucren a los grupos o equipos de trabajo; ya que el apoyo y la red social inmediata puede contribuir a que se teja una conciencia colectiva y unas concepciones distintas alrededor de lo que se pretende intervenir.

El segundo concepto es el de salud mental; la OMS (2022) la entiende como un estado de bienestar que facilita en el individuo el desarrollo de su potencial, para confrontar las tensiones presentes en su vida, favoreciendo el trabajo productivo y eficaz, y así aportar positivamente a su comunidad.

La salud mental se puede entender con un eje fundamental que afecta las labores diarias que realizan los diferentes colaboradores participantes de la intervención; se puede establecer una relación directa entre los efectos sociales y físicos que trajo consigo la emergencia sanitaria por covid-19 y la afectación de la salud mental en el personal de salud.

El tercer concepto es el de cuidador, entendido por el SEGG como “aquella persona que asiste o cuida a otra afectada de cualquier tipo de discapacidad, minusvalía o incapacidad que le dificulta o impide el desarrollo normal de sus actividades vitales o de sus relaciones sociales” (citado en Navarro, 2005, p.27). Este importante rol lo desempeña el personal de salud con los que se hicieron las diferentes intervenciones, considerando que los colaboradores brindan un servicio a individuos que lo necesitan.

Por esta razón, resulta importante entender que los colaboradores requieren una atención comprometida haciendo énfasis en sus necesidades psicológicas, siendo estas el objetivo de este proyecto de intervención, para facilitar, por medio de actividades lúdico-terapéuticas, espacios de escucha, de bienestar y de relajación.

## Método y Materiales

Las actividades que constituyen el programa “Cuidando a quienes siempre cuidan”, se centran en la promoción de la salud mental y en la prevención de las afecciones psicológicas, dirigidas al personal de salud del HUV. Para la elaboración de estas, se hizo el diseño operativo (Ocare), un esbozo metodológico que contiene objetivos, contenido, actividades, recursos y evaluación.

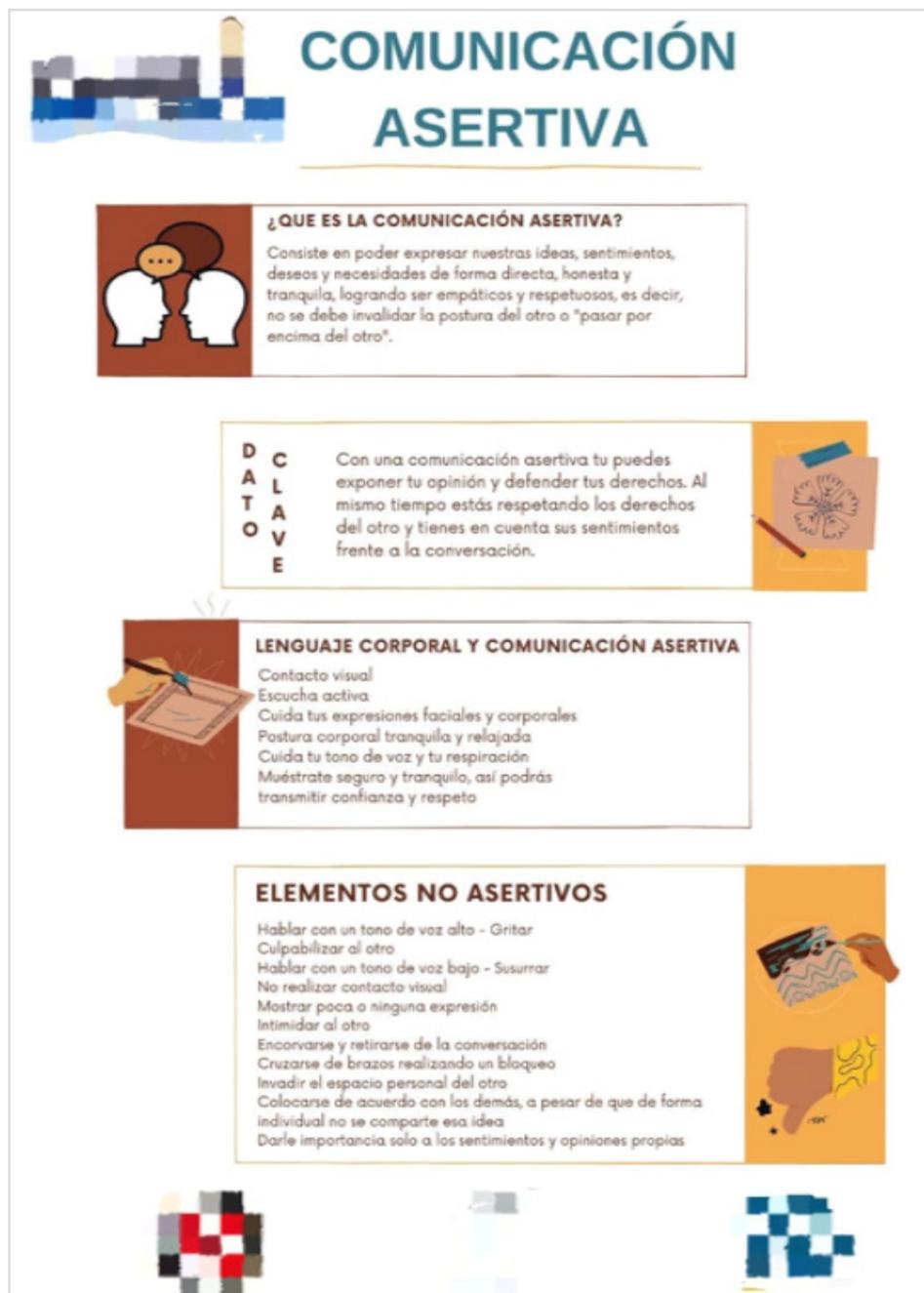
**Tabla 1**

*Caracterización de las actividades del proyecto “Cuidando a quienes siempre cuidan”*

<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>
Capacitaciones interactivas	Incrementar el conocimiento de los trabajadores del HUV, en temas específicos que brinden un acompañamiento en la prevención y promoción de salud mental en tiempos del covid-19.
Intervención en medios	Fortalecer la salud mental en el personal asistencial del HUV por medio de documentos informativos que genere un impacto positivo y que sean gestores de su bienestar.
Espacios de escucha	Brindar espacios de acompañamiento y de escucha que permitan expresar sentimientos y emociones, que han surgido a raíz de la emergencia sanitaria y post pandemia.
Grupos de apoyo	Ofrecer alivio al personal del hospital HUV por medio de la escucha activa grupal, donde las personas puedan reconocer sus sentimientos, puedan escuchar otros que posibiliten los nuevos cambios frente al covid-19.

**Figura 1**

Ejemplo intervención medios – infografía



Las actividades mencionadas fueron realizadas por medio de plataformas audiovisuales como Google Meet y Zoom durante los meses más críticos de la pandemia. A partir de agosto del 2021 se dio nuevamente el paso a la presencialidad en alternancia, cuando el programa identificó la necesidad de implementar actividades presenciales, creando nuevas intervenciones encaminadas al bienestar de los equipos de salud del HUV. Las actividades que conforman esta nueva ruta de acción para la presencialidad fueron:

**Tabla 2**

*Actividades en periodo de presencialidad*

<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>
Manejo del estrés.	Promover estrategias de afrontamiento que permitan mitigar el estrés en el personal de salud.
Comunicación asertiva.	Incentivar la comunicación asertiva y conceptualizar los beneficios que genera en las relaciones laborales y personales en el personal de salud del HUV.
Trabajo en equipo.	Promover estrategias que permitan fortalecer el trabajo en equipo en el personal de salud.
Autocuidado	Reflexionar sobre el autocuidado en salud mental y sus componentes, destacando la importancia de la autogestión dentro de la vida cotidiana, a partir de herramientas lúdicas en el personal de salud.
“Pausas humanizantes”	Promover espacios de bienestar a los colaboradores por medio de actividades lúdico-terapéuticas de corta duración.

Por otro lado, para la evaluación de las intervenciones del programa, se realizó una encuesta que mide los indicadores de satisfacción, significado y relevancia, con el fin de analizar y evaluar el impacto de las actividades en los participantes. Esto permitió verificar el cumplimiento de los objetivos planteados.

## **Resultados**

La implementación del programa se realizó entre agosto del año 2020 y junio del año 2021; así como entre agosto del 2021 y junio del 2022. La población participante del proyecto de intervención se concentra en

colaboradores de una institución de salud de tercer y cuarto nivel de la ciudad de Cali. En la tabla 3 se describe los temas realizados en cada actividad y el total de los participantes en su respectivo momento.

**Tabla 3**

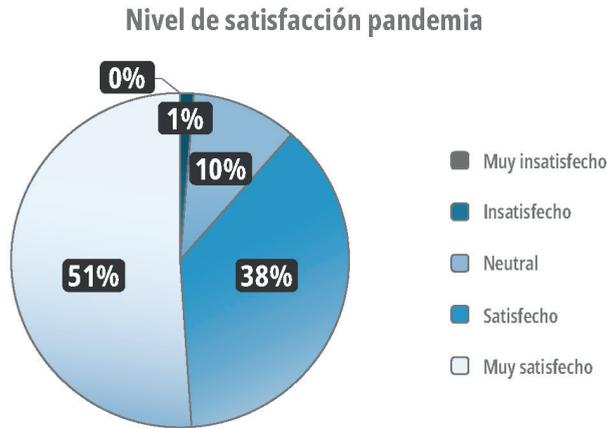
*Descripción de actividades y asistentes*

Actividad	Temas trabajados	No. asistentes pandemia	No. asistentes Post pandemia
Capacitaciones interactivas	Trabajo en equipo, empatía, comunicación asertiva, cuidado del otro, trato digno, primeros auxilios psicológicos, como comunicar malas noticias, prevención del suicidio, relaciones interpersonales, cuidado como practica ciudadana, manejo del tiempo y trabajo en casa, manejo de niños, niñas y adolescentes en tiempos de pandemia, estrategias resilientes ante la crisis, duelo en tiempos de covid-19, manejo de la depresión en el personal de salud, manejo de la ansiedad y gestión emocional, capacitaciones virtuales del programa de humanización.	1049	1384
Intervención en medios	Infografía y audios informativos relacionados con los temas de las capacitaciones interactivas.	1528	1384
Espacios de escucha	Necesidades psicológicas expresas por el personal de salud.	20	2
Grupos de apoyo	Primeros auxilios psicológicos, desmovilización psicológica, autogestión del autocuidado, comunicación asertiva y gestión emocional.	183	No aplica
Pausas humanizantes	Manejo del estrés, autocuidado, comunicación asertiva, trabajo en equipo, espacios de relajación y reconocimiento al personal de salud.	No aplica	71

**Nota:** Para el periodo pandemia (agosto 2020 – junio 2021) no se tenía planteado la actividad de Pausas humanizantes, por lo que no aplica, de igual manera sucede con los grupos de apoyo para el momento de postpandemia (agosto 2021 – junio 2022).

**Figura 2**

Nivel de satisfacción total de las capacitaciones interactivas en pandemia

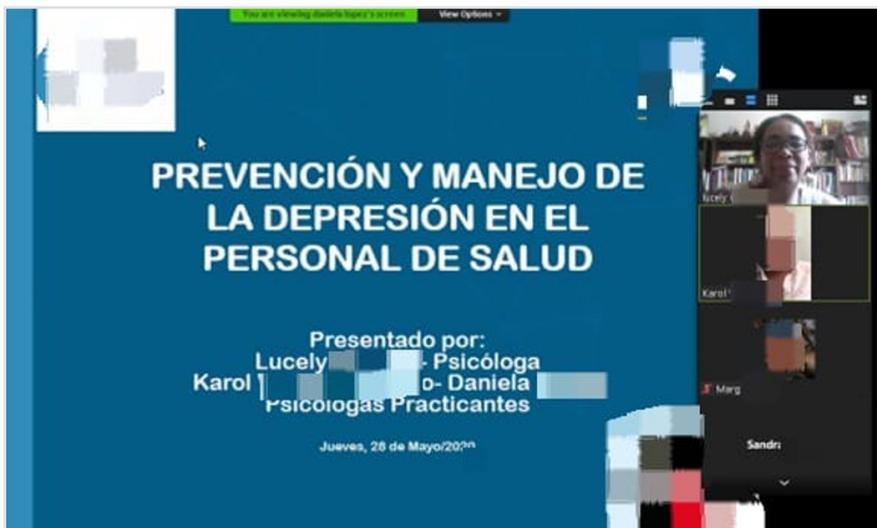


La mayoría de los participantes por esta actividad se encuentran entre muy satisfecho con un 51% y satisfecho 38% con el desarrollo de las capacitaciones interactivas. Solo el 1% de los participantes se encuentran insatisfechos con la actividad.

**Figura 3**

Dos evidencias de capacitaciones interactivas virtuales

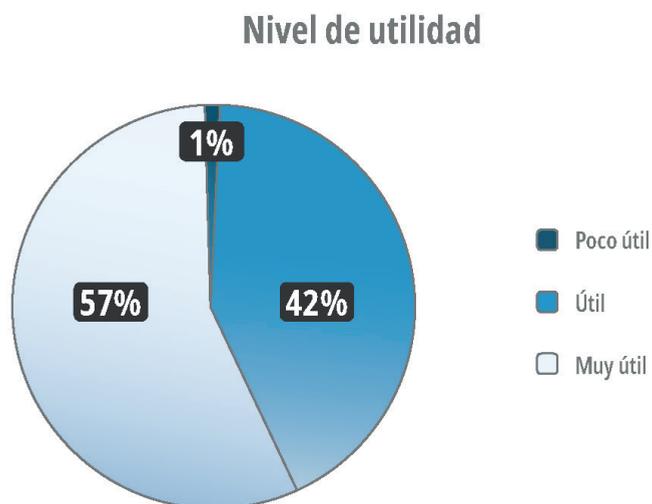




Fuente: elaboración propia.

#### Figura 4

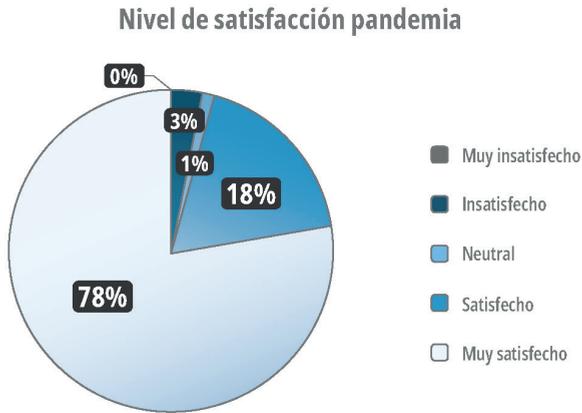
Nivel de utilidad de la información brindada de intervención en medios en pandemia





**Figura 7**

Nivel de satisfacción total de los grupos de apoyo en pandemia



En relación a los grupos de apoyo, se demuestra que el 78% de los participantes se siente muy satisfecho con la realización de los grupos de apoyo y, por el contrario, el 1% considera la actividad neutral y el 3% se siente insatisfecho.

**Figura 8**

Nube de palabras para evaluar significado de los grupos de apoyo en pandemia



**Figura 9**

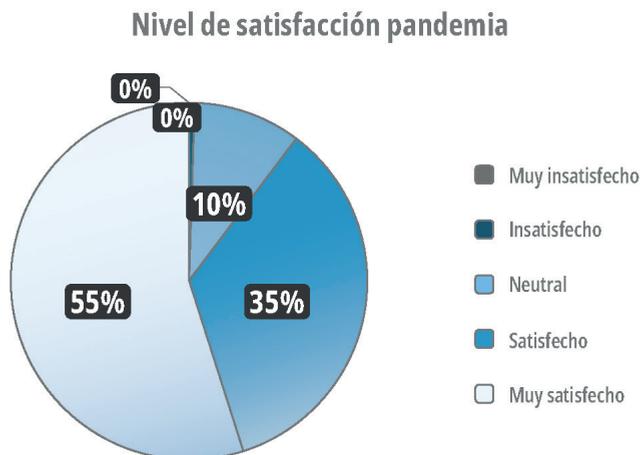
Nube de palabras para evaluar significado de los grupos de apoyo en pandemia



La nube de palabras nos muestra que las palabras mas repetidas fueron confianza y tranquilidad, lo que demuestra un significado positivo de la actividad con los grupos de apoyo.

**Figura 10**

Nivel de satisfacción total de las capacitaciones interactivas en post pandemia



Para los resultados de las capacitaciones interactivas de post pandemia, se evidencia que gran parte de los participantes (55%) se encuentra muy satisfecho con el desempeño de la actividad, y solo el 10% de la muestra se considera neutral al respecto.

**Figura 11**

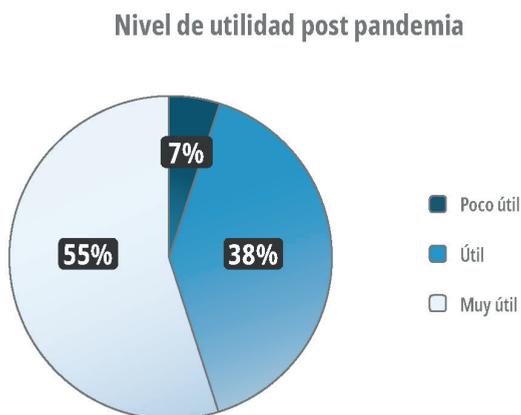
Evidencia fotográfica de capacitaciones interactivas en post pandemia



**Fuente:** elaboración propia.

**Figura 12**

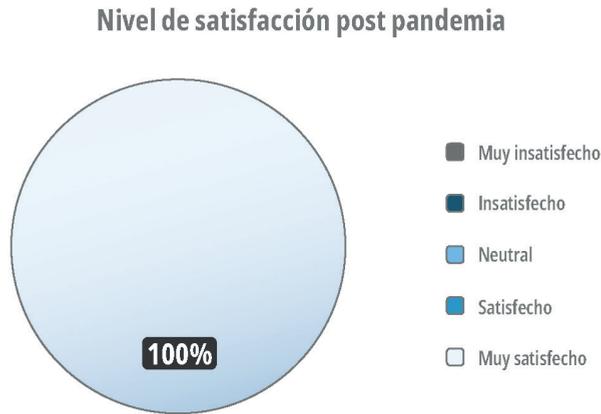
Nivel de utilidad de la información brindada de intervención en medios en post pandemia



El 7% de los participantes consideran poco útil la información brindada por medio de las intervenciones. Por su parte, el 55% evalúan como muy útil la información brindada.

**Figura 13**

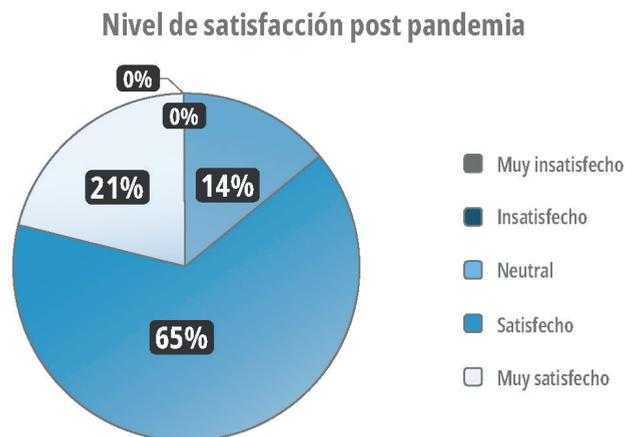
Nivel de satisfacción total de los espacios de escucha en postpandemia



Aunque fue reducido el número participantes en espacios de escucha en post pandemia, el 100% de las personas que accedieron a esta actividad consideran estar muy satisfechos con la misma.

**Figura 14**

Nivel de satisfacción total de las “Pausas humanizantes” en post pandemia



Para el 65% de los participantes de las “Pausas humanizantes” realizadas en postpandemia, fue satisfactoria la experiencia, y el 14% de la población se considera neutral ante el desarrollo de la actividad.

Por otro lado, para la actividad de grupos de apoyo en postpandemia y para las “Pausas humanizantes” durante la pandemia no presentan datos por medio de gráficas debido a que estas actividades no se hicieron; es decir, las “Pausas humanizantes” no habían sido planeadas en el periodo pandemia (agosto 2020 – junio 2021) y los grupos de apoyo en post pandemia (agosto 2021 – junio 2022) no se realizaron.

### Figura 15

Tres evidencias fotográficas de las “Pausas humanizantes”



**Fuente:** elaboración propia.

## Discusión

El programa de intervención psicológica “Cuidando a quienes siempre cuidan”, fue propuesto con el objetivo de promover el bienestar y la salud mental de los trabajadores del cuidado de una entidad de salud del suroccidente colombiano en el marco de la pandemia producida por el covid-19, así como en los escenarios que vivieron los profesionales de la salud y administrativos de la institución durante el periodo de postpandemia.

Se plantearon los siguientes tres objetivos específicos que facilitaron la promoción y prevención de la salud mental: primero, potencializar la autogestión del autocuidado en los participantes; segundo, posibilitar la identificación y manejo asertivo de emociones que generan malestar en la situación actual de los participantes del programa; por último, posibilitar la creación o el fortalecimiento de redes de apoyo significativas para los participantes.

Considerando lo señalado por la OMS (2022) sobre la nueva realidad surgida durante la pandemia y los cambios en la manera en que las personas se relacionan, interactúan y manejan sus labores tanto durante como después del confinamiento, la organización propone varias medidas para proteger la salud mental. Estas incluyen el mantenimiento de interacciones sociales, ya sea virtuales o presenciales; la evitación del consumo de sustancias como alcohol o drogas; y el establecimiento de actividades de autocuidado, entre otras.

En el diseño del programa de promoción y prevención de la salud mental para el personal de salud, que se enfoca en cuidar a quienes siempre cuidan, se tuvieron en cuenta varias de estas recomendaciones. El programa se desarrolló mediante la implementación de cuatro macro actividades realizadas durante el periodo de pandemia y postpandemia.

La primera de estas macro actividades consistió en capacitaciones interactivas, que recibieron una acogida muy favorable por parte de los colaboradores de la institución. Esto se debió a que se fomentó una participación, lo que facilitó una mejor comprensión de la información proporcionada por el equipo de psicología. Además,

la información compartida durante estas sesiones fue distribuida a través de diversos canales de comunicación, incluyendo el correo electrónico de los participantes, lo que garantizó una mayor accesibilidad y difusión de los contenidos.

En las figuras 2 y 10 se evidencia el significativo impacto de las capacitaciones interactivas en la población participante. Estos datos subrayan la importancia de continuar con esta macro actividad, integrando temas relacionados con el bienestar y la salud mental de los colaboradores.

De acuerdo con la investigación de Kahn y Cooper (2019), las capacitaciones que abordan el bienestar integral de los empleados no solo mejoran la satisfacción laboral, sino que también incrementan la productividad y reducen el ausentismo. Además, la promoción de espacios que favorezcan el aprendizaje, la cohesión grupal y la diversión contribuye a crear un entorno laboral positivo, como se señala en el estudio de Salanova et al. (2018), que destaca que el disfrute en el trabajo está estrechamente relacionado con un mayor compromiso y una mejor salud mental entre los empleados. Implementar estos enfoques en las capacitaciones futuras puede potenciar aún más el impacto positivo observado, generando un ambiente de trabajo más saludable y colaborativo.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, la teoría sostiene que el entorno sociocultural tiene una influencia significativa en el desarrollo y mantenimiento de prácticas que beneficien el bienestar y el cuidado de la salud (Vega et al., 2020). Durante el desarrollo de las capacitaciones, se constató que esta relación es consistente con los resultados obtenidos, especialmente dada la alta demanda por parte del Hospital HUV para el programa, a raíz de la emergencia sanitaria del covid-19. Este contexto evidenció un notable deterioro de la salud mental entre los colaboradores debido a la pandemia y sus secuelas postpandemia, como lo destacan estudios recientes sobre el impacto de crisis sanitarias en la salud mental laboral (Smith y Lazarus, 2021).

Además, el personal de salud expresó en múltiples ocasiones durante las capacitaciones la relevancia y necesidad de estos espacios. La mayoría de los temas abordados fueron sugeridos por los propios

participantes, como se reflejó en la encuesta de asistencia. Esto resalta la importancia de adaptar las intervenciones a las necesidades y experiencias directas de los empleados, un enfoque respaldado por la literatura que señala que la personalización de los programas de apoyo es crucial para su eficacia (Cohen y Wills, 2022). En resumen, estos hallazgos subrayan la necesidad de continuar promoviendo capacitaciones que integren aspectos relacionados con el bienestar y la salud mental, adaptadas a las demandas específicas del personal en contextos desafiantes como el vivido durante la pandemia.

En cuanto a las intervenciones en medios, esta actividad se enfocó en el uso de estrategias tecnológicas para facilitar el acceso a la información a los participantes. Se emplearon infografías, audios, videos y mensajes cortos, que fueron distribuidos a través de diversos canales proporcionados por la institución, como el intranet, y también mediante plataformas informativas adicionales, como WhatsApp. El objetivo era promover un impacto positivo en la comunidad mediante la entrega de información útil y accesible a través de documentos informativos y fáciles de consultar.

Las figuras 4 y 12 muestran que una parte significativa de los participantes, con un 57% y un 55% respectivamente, consideraron que la información proporcionada fue muy útil. Estos resultados indican que se cumplió el objetivo de la actividad: ofrecer herramientas que permitieran a los colaboradores acceder a la información de manera rápida, concisa y atractiva. Esto contribuyó a la educación y construcción de conocimientos, favoreciendo así su salud mental.

La tercera macro actividad se trató de los “Espacios de Escucha”, que se convirtieron en un medio por el cual varios de los participantes establecieron herramientas de afrontamiento ante la situación que estaban viviendo, otorgando herramientas de comprensión y adaptación, como la escucha activa, la validación de sus emociones, por medio de devoluciones empáticas y las respectivas intervenciones de acuerdo a las necesidades expuestas por los participantes.

En este caso resulta pertinente mencionar a Rodríguez (1998) porque destaca la manera en la que los factores sociales influyen significativamente en la salud mental de las personas. Por ende, las

diversas situaciones que los colaboradores de la salud enfrentaron a causa de la pandemia generada por el covid-19 resulta comprensible que su estabilidad mental se viera comprometida teniendo en cuenta la responsabilidad social que se les impartió y la carga emocional tanto para ellos como para sus familiares respecto al rol que tenían que cumplir en ese momento. Por tal motivo, dentro de los resultados de este servicio se evidencia una mejora significativa del estado “espacio de escucha”.

La efectividad de dichas intervenciones se evaluó por medio de la escala DASS-21; cuestionario que está compuesto por 21 preguntas que mide tres escalas: depresión, ansiedad y estrés, proporcionada al participante al inicio de cada sesión con el objetivo de evaluar cómo se encuentra la persona dentro de estas tres escalas, para desde estos resultados establecer las intervenciones en determinados momentos, antes de considerar terminar los espacios de escucha se realiza nuevamente el cuestionario con el fin de conocer el avance o la mejoría obtenida.

Con relación a la reducción de los espacios de escucha durante la postpandemia se debe a que la institución de salud acoge esta actividad como propia estableciendo a un psicólogo encargado para determinada labor.

En estudios realizados por National Institute for Occupational Safety and Health [NIOSH] (2022) incluso antes durante y posterior a la pandemia por covid-19 más de 20 millones de colaboradores de la salud en EE UU tienen riesgo de presentar afectaciones en su salud mental relacionado a las condiciones de trabajo exigentes.

Esto se puede correlacionar con el impacto de los resultados en los “espacios de escucha” en donde los colaboradores logran verbalizar como las extenuantes jornadas laborales, irregularidades en los turnos, exposición constante al sufrimiento humano o muerte, son factores de riesgo constante frente a su salud mental, por lo tanto, esta actividad logra que los diferentes participantes puedan prevenir o mitigar la presencia de alteraciones en su salud mental la cual por la coyuntura de la pandemia se había visto exacerbada.

Cabe resaltar la pertinencia de políticas públicas en las cuales se realice énfasis en su cumplimiento, pero también, se considera la búsqueda de estrategias por parte de las instituciones de salud para la promoción y prevención de la salud mental del personal de salud debido que las consecuencias que puede traer para la vida de los colaboradores pueden ser significativas hasta el punto de ser irreparables.

Para los grupos de apoyo realizados en la pandemia, la afirmación de Rodríguez (1998) permite entender que “las influencias sociales y culturales desarrollan y mantienen los hábitos comportamentales saludables” (pp. 4-5). Cita que toma relevancia para la ejecución de esta actividad debido a que fortalece ideas comunes que promueven el bienestar grupal. En los resultados, los participantes señalan estar muy satisfechos con la actividad en un 78%, estos datos reflejan un posible cambio positivo luego de la intervención realizada con los grupos en cuestión.

Por otro lado, los grupos de apoyo a pesar de tener un gran impacto presentan una transformación en la postpandemia, debido a que las características de la población participante demandan ciertos cambios. Al conformar los grupos de apoyo, se encuentra como una barrera para su ejecución el tiempo, dado que estas actividades se llevaron a cabo dentro de las jornadas laborales, por tal motivo, en el periodo postpandemia se plantearon las “Pausas Humanizantes”, que cumplen una función similar a la de los grupos de apoyo; sin embargo, la variante de esta actividad es que se desarrollan en un lapso de tiempo máximo de 15 minutos. Cabe mencionar que estos espacios se llevaron a cabo en cinco unidades de atención de la institución de salud en donde se realizó la práctica profesional.

Las “Pausas Humanizantes” lograron tener resultados positivos porque posibilitaron a los colaboradores “dejar la rutina” mientras se realiza psicoeducación y así ser partícipes de espacios lúdico-terapéuticos, esta actividad tuvo alta demanda por el personal de salud al resultar atractiva por el corto tiempo requerido para el aprendizaje otorgado en cada una de ellas. A pesar de que múltiples investigaciones y autores refieren el “juego” como un recurso fundamental para el aprendizaje infantil (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF], 2018).

En la edad adulta y en espacios laborales como las instituciones de salud se suele omitir esta estrategia lúdico-terapéutica como una herramienta que puede facilitar a los trabajadores de la salud internalizar los conocimientos, con esta investigación se pudo demostrar la efectividad y necesidad que tienen los colaboradores de la institución intervenida a desarrollar de manera continua las “Pausas Humanizantes”.

## **Conclusiones**

Los resultados de la implementación del programa “Cuidando a quienes siempre cuidan”, ponen en manifiesto que se debe prestar especial atención al bienestar de la salud mental de los trabajadores de la salud en general, por tratar el dolor y padecimientos de otros seres humanos, ya que son propensos a desencadenar estrés, angustia, depresión u otras alteraciones emocionales.

En la actualidad existen pocas organizaciones que prestan servicios de salud que cuentan con documentación sobre la implementación de programas o estrategias encaminadas a preservar la salud mental de los trabajadores, a pesar de que hay evidencia del deterioro emocional y psicológico en el personal de salud, además de que se ha demostrado, por medio de investigaciones, la relación que tiene la aparición de afecciones mentales con el quehacer diario de los trabajadores.

Así pues, la salud mental en el personal de salud debe de estar encaminada hacia el control de los factores de riesgo asociados en el ámbito laboral como el estrés, la carga laboral, el agotamiento, entre otros síntomas que pueden ser manejados mediante el programa y con continuidad en el tiempo, enfocados siempre en el bienestar de la salud mental, para obtener resultados que beneficien no solo al personal sanitario, sino también a mejorar la calidad asistencial e incluso administrativa, favoreciendo a su vez a la organización. Por ende, es de importancia que la institución de salud reconozca la problemática e intervenga.

La pandemia evidenció que la salud mental de la población hospitalaria se encuentra en alto riesgo y vulneración, inclusive desde antes de la pandemia. Se observó que muchos de los profesionales de

la salud no tenían una adecuada salud mental ni herramientas para sobrellevar la situación.

Se ha tenido que implementar estrategias para fomentar la salud mental de la población hospitalaria. Por lo tanto, el desarrollo del programa “Cuidando a quienes siempre cuidan” ha posibilitado grandes alcances que ponen en evidencia la complejidad y responsabilidad del proceso práctico de los profesionales de la salud, sobre quienes se deben desplegar capacidades profesionales para brindar servicios de psicología de manera pertinente y eficiente.

De igual modo, se observaron los grandes alcances obtenidos por cada una de las intervenciones realizadas, teniendo en cuenta la situación contextual de pandemia y post pandemia. Estos escenarios permitieron la expresión de sentimientos y emociones del grupo poblacional mediante apoyo profesional en salud mental, ayudando a la gestión de herramientas para el desarrollo de capacidades de afrontamiento.

Sin embargo, es prioritario detectar comportamientos indicativos de alteraciones en la salud mental para mitigar sus efectos, implementando las intervenciones del programa para identificar y tratar adecuadamente alteraciones mentales en el personal de salud, favoreciendo entornos saludables.

## **Recomendaciones**

Se puede decir que, los resultados sugieren la necesidad de continuar con la implementación de las intervenciones del programa “cuidando a quienes siempre cuidan”, con el objetivo de continuar promoviendo y mejorando el bienestar psicológico del personal de salud, desarrollando habilidades para la vida, habilidades resilientes y de inteligencia emocional. Esto contribuye a que las consecuencias manifestadas sean resueltas de manera significativa y que, consecuentemente beneficie en el desarrollo de conductas socialmente adaptativas.

Por otro lado, es fundamental garantizar unas condiciones laborales adecuadas y realizar una planificación en el personal, que permita evitar la sobrecarga laboral y promover el apoyo social en el lugar

de trabajo. Es importante que, en todos los niveles de atención, los colaboradores, gestores y directivos reciban información sobre los lineamientos del programa para así proteger la salud mental del equipo sanitario.

Es necesario e imprescindible incorporar medidas de apoyo en la comunicación entre el personal de salud, así como desarrollar intervenciones de psicoeducación y promoción de la salud mental dirigidas al personal.

## Referencias Bibliográficas

- Carballo, K., López, E., Ramírez, C. y Vásquez, M. (2021). *Programas y estrategias para el fortalecimiento de la salud mental en personal de la salud* [monografía]. Archivo digital. <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/5442/Programas%20y%20estrategias%20para%20el%20fortalecimiento%20de%20la%20salud%20mental%20en%20personal%20de%20la%20salud..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Centro de excelencia en investigación en salud mental [CESISM]. (Revisado en 2022). *El 40% del personal de salud en Colombia padece trastornos por la pandemia: CESISM*. <https://www.ces.edu.co/noticias/el-40-del-personal-de-salud-en-colombia-padece-trastornos-por-la-pandemia-cesism/>
- Collazos, M.V. (2007) *Trastornos mentales y problemas de salud mental. Día Mundial de la Salud Mental 2007. Salud Mental*, 30(2), 75-80. <https://www.scielo.org.mx/pdf/sm/v30n2/0185-3325-sm-30-02-75.pdf>
- Giraldo, A., Toro, M., Macias, A., Valencia, C. y Palacio, S. (2010). *La promoción de la salud como estrategia para el fomento de estilos de vida saludables. Hacia la promoción de la salud*, 15(1), 128-143. <https://www.redalyc.org/pdf/3091/309126693010.pdf>
- Gómez-Restrepo, C., Tamayo-Martínez, N., Buitrago, G., Guarnizo-Herreño, C.C., Garzón-Orjuela, N., Eslava-Schmalbach, J., de Vries, E., Rengifo, H., Rodríguez, A. y Rincón, C. J. (2016).

- Violencia por conflicto armado y prevalencias de trastornos del afecto, ansiedad y problemas mentales en la población adulta colombiana. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 45(S1), 147-53. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v45s1/v45s1a20.pdf>
- Konrad Lorenz. (Revisado en 2022). *Cuestionario DASS-21*. <https://blogs.konradlorenz.edu.co/files/dass-21.pdf>
- Ministerio de Salud y Protección Social de la República de Colombia. (2020). *Salud mental, uno de los principales retos de la pandemia*. (Boletín de prensa. No. 237) <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Salud-mental-uno-de-los-principales-retos-de-la-pandemia.aspx#:~:text=Agreg%C3%B3%20que%20las%201%C3%ADneas%20territoriales,motivos%20de%20consulta%20m%C3%A1s%20frecuentes>.
- Navarro, E. (2005). *Calidad de vida del cuidador del hemipléjico vascular de edad avanzada*. <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/marco-calidad-01.pdf>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2017). *Depression and other common mental disorders: global health estimates* <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/254610/WHO-MSD-MER-2017.2-eng.pdf>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2017). *Día Mundial de la Salud Mental 2017 – La salud mental en el lugar de trabajo* [Internet]. WHO. World Health Organization. Disponible en: [http://www.who.int/mental\\_health/world-mental-healthday/2017/es/3](http://www.who.int/mental_health/world-mental-healthday/2017/es/3)
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2022, 17 de junio). *Salud mental: fortalecer nuestra propuesta*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Organización mundial de la salud [OMS]. (2022, 3 de junio). *Por qué la salud mental debe ser una prioridad al adoptar medidas relacionadas con el cambio climático*. <https://www.who.int/es/news/item/03-06-2022-why-mental-health-is-a-priority-for-action->

on-climate-change#:~:text=La%20OMS%20define%20la%20salud,aportar%20algo%20a%20su%20comunidad%C2%BB.

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (Revisado en 2022). *Cuidar nuestra salud mental*. [https://www.who.int/es/campaigns/connecting-the-world-to-combat-coronavirus/healthyathome/healthyathome---mental-health?gclid=CjwKCAjwrPCGBhALEiwAUl9X00tzLGi2o09kHdEIPt840BVvhFkJDlXAv6u7MrEwNrRqSzOXiae9ThoCiK0QAvD\\_BwE](https://www.who.int/es/campaigns/connecting-the-world-to-combat-coronavirus/healthyathome/healthyathome---mental-health?gclid=CjwKCAjwrPCGBhALEiwAUl9X00tzLGi2o09kHdEIPt840BVvhFkJDlXAv6u7MrEwNrRqSzOXiae9ThoCiK0QAvD_BwE)

Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2022). *The COVID-19 HEalth caRe wOrkers Study (HEROES)*. Informe regional de las américas. [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55563/OPSNMHMHCOVID-19220001\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55563/OPSNMHMHCOVID-19220001_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2022, 13 de enero). *Estudio advierte sobre elevados niveles de depresión y pensamientos suicidas en personal de salud de América Latina durante la pandemia*. <https://www.paho.org/es/noticias/13-1-2022-estudio-advierte-sobre-elevados-niveles-depresion-pensamientos-suicidas-personal>

Rodríguez, J. (1998). Psicología social de la salud. *Información psicológica*, (67), 4–11. <https://www.informaciopsicologica.info/revista/article/view/733/661>

Samaniego, A. E. (2016). Hacia una salud mental colectiva. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 36(130), 553-556. <https://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/v36n130/critica3.pdf>

Sarsosa-Prowesk, K., Charria-Ortiz, V.H. y Arenas-Ortiz, F. Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia). *Revista gerencia y políticas de salud*, 13(27): 348-361. <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v13n27/v13n27a21.pdf>

Torres, V., Farias, J., Reyes, L. y Guillen C. (2020). Riesgos y daños en la salud mental del personal sanitario por la atención a pacientes con COVID-19. *Revista Mexicana de Urología*, 80(3), 1-10. <https://www.medigraphic.com/pdfs/uro/ur-2020/ur203i.pdf>

Vignolo, J., Vacarezza, M., Álvarez, C y Sosa, A. (2011). Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud. *Archivos de Medicina Interna*, 33(1), 7-11. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ami/v33n1/v33n1a03.pdf>

