

	BIP IPS SAS	Código:	PST
		Versión:	1
	PROTOCOLO DE ALERTAS	Revisión:	09/08/2018
		Actualización:	15/08/2022
		Página	

Introducción

Cobra vitalidad comprender los beneficios que se logran obtener, cuando recibimos el acompañamiento profesional en diferentes áreas de nuestra vida. De acuerdo a lo anterior, Bienestar primero tiene como objetivo principal brindar apoyo a todos los colaboradores de compañías aliadas, a través del servicio de asesoría y orientación en temas relacionados en prevención y promoción de salud mental. Lo anterior se realiza con el fundamento de tener en cuenta que el bienestar psicológico de los empleados es un pilar fundamental en cualquier entorno laboral.

Para Bienestar primero reconocer las señales que indican posibles situaciones que afecten la salud mental de un colaborador es esencial para preservar un ambiente de trabajo saludable y productivo. Es en este contexto que se implementa el protocolo de alertas naranja, roja y temprana, como una herramienta vital diseñada para identificar y abordar de manera proactiva aquellos factores psicológicos que podrían influir no solo a llevar a un empleado a abandonar la compañía, sino también para detectar situaciones que puedan impactar adversamente en el desempeño, la productividad y el clima laboral. Esta herramienta estratégica se enfoca en prevenir y abordar los aspectos psicológicos que, de no ser atendidos, podrían afectar tanto al individuo como a la empresa en su conjunto.

Objetivo General:

Establecer un sistema estructurado y efectivo que permita identificar, evaluar y abordar de manera temprana y proactiva los factores psicológicos dentro del abordaje en la orientación telefónica, que puedan afectar el bienestar de los empleados y, por ende, el funcionamiento óptimo de la empresa. Se busca preservar un ambiente laboral saludable y productivo, fomentando el cuidado integral de la salud mental de los colaboradores y mitigando potenciales impactos negativos en la organización.

	BIP IPS SAS	Código:	PST
		Versión:	1
	PROTOCOLO DE ALERTAS	Revisión:	09/08/2018
		Actualización:	15/08/2022
		Página	

Marco Conceptual:

Alerta: señales o indicadores que sugieren la presencia o la posibilidad de un problema o situación relevante que requiere atención inmediata o seguimiento específico. En el ámbito psicológico y laboral, una alerta podría ser cualquier signo, comportamiento o situación que indique un posible riesgo para el bienestar emocional o la estabilidad laboral de un empleado.

Clasificación de las alertas: niveles del rasgo de severidad o riesgo creciente.

Alerta Temprana: Toda alerta de este nivel suele representar señales iniciales o leves, se definen como una detección oportuna mediante la definición y categorización de variables identificadas en el motivo de consulta que pueden ser amenaza de renuncia, abandono, dimisión o separación laboral.

Alerta Naranja: este nivel señala situaciones intermedias que podrían agravarse, se define como una amenaza activa con probabilidad de alerta roja.

Alerta Roja: este nivel indica situaciones críticas que necesitan una atención inmediata, se define como una amenaza activa en estado crítico que puede generar un caso de alto potencial para la renuncia laboral.

Factores de Riesgo: cualquier condición, situación o variable que aumenta la probabilidad de que un empleado experimente dificultades emocionales, estrés, disminución del rendimiento o incluso decida abandonar su puesto de trabajo. Estos factores pueden variar ampliamente y pueden ser de naturaleza personal, organizacional o del entorno laboral.

- **Factores de Riesgo Intralaborales:** Son aquellos elementos o condiciones que se originan dentro del entorno laboral mismo. Estos pueden incluir la carga de trabajo, el estilo de liderazgo, la cultura

	BIP IPS SAS	Código:	PST
		Versión:	1
	PROTOCOLO DE ALERTAS	Revisión:	09/08/2018
		Actualización:	15/08/2022
		Página	

organizacional, los conflictos interpersonales, el acoso laboral, la falta de recursos, la inseguridad laboral, entre otros. Estos factores intralaborales impactan directamente en la salud mental y el bienestar de los trabajadores mientras realizan sus labores en la empresa.

- **Factores de Riesgo Extralaborales:** Se refieren a elementos o condiciones que no están directamente relacionados con el trabajo, pero que pueden tener un impacto significativo en la salud mental de los empleados. Estos pueden incluir problemas familiares, dificultades financieras, problemas de salud personal, situaciones estresantes en la vida cotidiana, situaciones académicas entre otros. Aunque no estén directamente vinculados al trabajo, estos factores extralaborales pueden afectar el desempeño laboral y la salud mental de los trabajadores.

Algunos ejemplos de factores de riesgo podrían ser:

- **Carga de trabajo excesiva:** Demasiadas responsabilidades o tareas que sobrepasan la capacidad de un empleado.
- **Falta de apoyo o reconocimiento:** Ausencia de reconocimiento por el trabajo realizado o carencia de apoyo por parte de los superiores o colegas.
- **Conflictos interpersonales:** Problemas de comunicación, tensiones o conflictos constantes con compañeros o superiores.
- **Ambiente laboral poco saludable:** Falta de políticas claras, mal clima laboral, discriminación, acoso o falta de seguridad psicológica en el entorno laboral.
- **Desbalance entre vida laboral y personal:** No poder equilibrar las demandas laborales con la vida personal, lo que puede generar estrés y agotamiento.

	BIP IPS SAS	Código:	PST
		Versión:	1
	PROTOCOLO DE ALERTAS	Revisión:	09/08/2018
		Actualización:	15/08/2022
		Página	

Niveles de Riesgo: se refiere a la clasificación o categorización que se otorga a un riesgo específico en función de su probabilidad de ocurrencia y del posible impacto que podría tener si se materializa. En el contexto laboral y psicológico, categorizar los niveles de riesgo ayuda a identificar la gravedad o la importancia de una situación en particular y a determinar las medidas necesarias para gestionar y mitigar ese riesgo.

En este protocolo, se manejan tres niveles de riesgo: bajos, medios y altos. Estos niveles se pueden definir de la siguiente manera:

- **Nivel de riesgo Bajo:** Se refiere a situaciones o factores que tienen una probabilidad relativamente baja de ocurrencia y, en caso de materializarse, tendrían un impacto limitado en el bienestar del empleado o en el funcionamiento de la empresa. A menudo, estos riesgos pueden manejarse con acciones preventivas o de monitoreo.
- **Nivel de riesgo Medio:** Indica situaciones que tienen una probabilidad moderada de ocurrencia y podrían causar impactos significativos en el bienestar del empleado o en la dinámica laboral si no se abordan adecuadamente. Requieren una atención más detallada y medidas de gestión específicas para su mitigación.
- **Nivel de riesgo Alto:** Se refiere a situaciones con una alta probabilidad de ocurrencia y que podrían tener un impacto grave o crítico en la salud mental del empleado o en el funcionamiento de la empresa. Estos riesgos requieren una atención inmediata y medidas de intervención urgentes para minimizar su impacto negativo.

Clasificar los riesgos en estos niveles permite una mejor comprensión y priorización de las acciones que deben tomarse para prevenir, mitigar o manejar los problemas que puedan surgir en el entorno laboral.

	BIP IPS SAS	Código:	PST
		Versión:	1
	PROTOCOLO DE ALERTAS	Revisión:	09/08/2018
		Actualización:	15/08/2022
		Página	

Medidas adoptadas: se refieren a las acciones específicas, procedimientos o estrategias que se implementan como respuesta a una situación identificada o un problema particular. Estas medidas son diseñadas y ejecutadas con el propósito de abordar, mitigar o resolver la situación problemática, ya sea en el ámbito laboral, psicológico u organizacional. Estas medidas son acciones concretas que se llevan a cabo por el (la) profesional, una vez que se ha identificado y evaluado un riesgo o una alerta. Estas acciones pueden variar dependiendo de la naturaleza y la gravedad de la situación, así como de la escala de riesgo asignada.

Bienestar Primero realiza la siguiente clasificación de acuerdo a las medidas que adopta al identificar una alerta:

- **Preventiva:** es una acción o conjunto de acciones instauradas mediante la sensibilización y psicoeducación, para evitar que ocurra un problema, riesgo o situación no deseada. Estas medidas están orientadas a anticiparse a posibles dificultades, minimizando la probabilidad de que se presenten o reduciendo su impacto en caso de que sucedan.
- **Activación de red de apoyo primaria:** se refiere a la movilización de recursos internos disponibles adquiridos dentro de la sesión, que contribuyan a brindar apoyo inicial y cercano en situaciones de dificultad emocional o laboral. Esta red de apoyo primaria puede incluir a familia, pareja, compañeros de trabajo, supervisores, líderes de equipo, recursos humanos o cualquier otro personal capacitado y disponible. La idea es contar con un grupo de personas cercanas y accesibles que puedan ofrecer apoyo inmediato y comprensión al empleado que está enfrentando alguna dificultad.
- **Activación de red de apoyo institucional:** refiere a la movilización de recursos y estructuras de urgencia proporcionar asistencia y apoyo urgente, más formal y estructurado a los colaboradores que enfrentan dificultades emocionales, laborales o situaciones de riesgo. Esta red de apoyo institucional puede incluir diferentes entes: EPS, red de urgencias de salud, ambulancia, policía, recursos Humanos, Servicios de Salud Ocupacional, equipos multidisciplinarios de apoyo entre otros.

	BIP IPS SAS	Código:	PST
		Versión:	1
	PROTOCOLO DE ALERTAS	Revisión:	09/08/2018
		Actualización:	15/08/2022
		Página	

- **Notificación de urgencia:** Formato que valida el riesgo inminente en el que se encuentra el usuario, en el cual se recomienda la atención inmediata por parte de su EPS, (entregado al usuario o red de apoyo primaria, ante la identificación de un evento).

Ejecución y Formato de la implementación del protocolo de alertas por los profesionales.

Desarrollo de la atención:

Procedimiento	Descripción	Responsable
Establecimiento de contacto:	El profesional, realizará el establecimiento de contacto con el usuario, de acuerdo al agendamiento realizado por el área de Buenas experiencias (solicitud por el colaborador, remisión o establecimiento por ofrecimiento del servicio) , generando el acercamiento e inicio de la recepción del caso.	Profesional en psicología.
Establecimiento de confidencialidad:	Se realiza de manera verbal el acuerdo de consentimiento informado (secreto profesional) que tiene por objeto garantizar la confidencialidad del proceso, tal como es exigido por la deontología propia de la disciplina.	Profesional en psicología.
Identificación de motivo de consulta	El profesional mediante entrevista estructurada y preguntas abiertas, consultara el motivo por el cual el usuario requiere el servicio. No obstante, en esta fase el profesional debe recolectar y confirmar la información para generar la activación de red de apoyo primaria y/o institucional. Usará habilidades profesionales para indagar y captar información relevante a partir de las notas derivadas por el consultante, las cuales permitan con la mayor exactitud posible información que permita la prevención y atención de la protección de su vida.	Profesional en psicología.

	BIP IPS SAS	Código:	PST
		Versión:	1
	PROTOCOLO DE ALERTAS	Revisión:	09/08/2018
		Actualización:	15/08/2022
Página			

Desarrollo de la ruta de La IPS	El profesional tendrá que usar sus competencias, hacer uso de los PAPy generar la sensibilización al usuario de la importancia de la activación de red de apoyo primaria y/o institucional que garantice la protección de su vida y de su salud salud mental. Posterior o simultáneamente, al identificar el nivel de riesgo dependiendo del caso, se realiza activación de red de apoyo primaria, generando la concientización de la situación actual (explicación de activación de red de apoyo institucional), informando que se agendará seguimiento para realizar verificación de activación de redes y el acompañamiento psicológico continuo, de acuerdo a lo recomendado en la atención inicial. (el profesional directamente agenda el seguimiento con el colaborador).	Profesional en psicología.
Trazabilidad del caso: (seguimiento)	El profesional realizara seguimientos telefónicos, de acuerdo a la gravedad de caso y la aceptación del usuario, identificando que se haya reportado a las entidades correspondientes.	Profesional en psicología.

De acuerdo a lo anterior el o la profesional en psicología que identifique la alerta roja correspondiente, realizará la notificación en el siguiente formato a la compañía.

PROYECTO	No. ID ASISTENCIA	PROFESIONAL	AREA	MES DE LA ALERTA INICIAL	IDENTIFICACION	NOMBRE COMPLETO DEL USUARIO	FACTOR DE RIESGO	ALERTA INICIAL	MOTIVO DE CONSULTA (POR FAVOR COLOCAR FECHA)	GESTION BIP (POR FAVOR COLOCAR FECHA)	MEDIDAS ADOPTADAS	RECOMENDACION INSTITUCIÓN O EMPRESA	ESTADO	SEGUIMIENTO 1 (POR FAVOR COLOCAR FECHA)

	BIP IPS SAS	Código:	PST
		Versión:	1
	PROTOCOLO DE ALERTAS	Revisión:	09/08/2018
		Actualización:	15/08/2022
		Página	

Este formato, se registra con las siguientes tipificaciones:

FACTORES DE RIESGO	
FACTOR	CONVENCIÓN
INDIVIDUAL	IN
* Personal	
* Familiar	
* Salud	
ACADEMICA	AC
* Rendimiento académico	
* Métodos de estudio y aprendizaje	
SOCIOECONÓMICA	SE
* Financiera (dependencia económica)	
* Situación laboral	

TIPIFICACIÓN ALERTAS	
ALERTA	NIVEL DE RIESGO
TEMPRANA	BAJO
NARANJA	MEDIO
ROJA	ALTO

MEDIDAS ADOPTADAS	CONVENCIONES
Preventiva	PR
Notificación de urgencia	NTUR
Activación de red de apoyo primaria	ARAP
Activación de red de apoyo Institucional	ARAPI

	BIP IPS SAS	Código:	PST
		Versión:	1
	PROTOCOLO DE ALERTAS	Revisión:	09/08/2018
		Actualización:	15/08/2022
		Página	

Es importante tener en cuenta que el protocolo de alertas que ejecuta Bienestar Primero, además de ser un sistema de alertas para identificar riesgos potenciales, se distingue por su capacidad de acción inmediata. En el momento en que se detecta una alerta roja, se activa un mecanismo ágil de notificación a los entes pertinentes dentro de la empresa. Estas notificaciones no solo alertan sobre la situación identificada, sino que también sirven como un llamado a la acción. Los profesionales, en particular los expertos en psicología, no solo se limitan a identificar problemas, sino que también ofrecen recomendaciones y sugerencias específicas a la empresa sobre las acciones que pueden implementarse para abordar y mitigar los riesgos identificados. Estas recomendaciones pueden variar desde sugerencia en ajustes en las políticas internas hasta la implementación de programas de apoyo, capacitación o cambios en la dinámica laboral. La premura en la notificación y la claridad en las recomendaciones son piezas clave en la efectividad de este protocolo, asegurando así una respuesta rápida y asertiva por parte de la empresa para atender las necesidades identificadas y fortalecer el bienestar de su equipo humano.

Conclusión:

En el complejo tejido de las empresas, la salud mental de los empleados no es solo un valor agregado, sino un pilar fundamental para el éxito y la estabilidad. Para Bienestar Primero, el protocolo de alertas emerge como el faro de una cultura empresarial empática y proactiva, donde cada señal de alerta es una oportunidad para fortalecer la salud mental y el bienestar de quienes conforman el corazón de la organización. En este viaje hacia la protección de la salud emocional, los profesionales de psicología de Bienestar Primero, se erigen como guardianes de la estabilidad, dotados con la empatía y la experiencia necesarias para comprender, orientar y sostener a los empleados en tiempos de incertidumbre y desafíos. Su labor trasciende las barreras de la oficina; es un compromiso con el cuidado integral de quienes dan vida a la empresa. Son artífices de la transformación, convirtiendo las alertas en oportunidades de crecimiento, y brindando el soporte necesario para tejer una red de bienestar que fortalezca no solo a los individuos, sino a la empresa en su totalidad.

El protocolo de alertas de Bienestar Primero es más que un sistema, es un recordatorio de que el bienestar de los empleados es una inversión en la prosperidad sostenible de la empresa. La labor de los profesionales de psicología

	BIP IPS SAS	Código:	PST
		Versión:	1
	PROTOCOLO DE ALERTAS	Revisión:	09/08/2018
		Actualización:	15/08/2022
		Página	

es la brújula que guía a las empresas hacia un futuro donde el cuidado humano es la piedra angular del éxito organizacional.