

# Programa de capacitación y asistencia para el asesoramiento en casos de crisis (CCP)

## Capacitación para la retirada gradual del Programa de Servicios Regulares (RSP)



**U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES**  
Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias  
Centro de Servicios de Salud Mental  
[www.samhsa.gov](http://www.samhsa.gov)



**FEMA**

# Presentaciones

Preséntese diciendo lo siguiente:

- Su nombre.
- Su papel o posición en el CCP.
- Una cosa que aprecie por ser parte de este CCP.

# Objetivos

Después de esta capacitación, los participantes podrán:

- Identificar los problemas asociados con la retirada gradual.
- Identificar las necesidades restantes de los sobrevivientes y de la comunidad.
- Implementar estrategias para abordar las necesidades restantes.
- Identificar estrategias para abordar las necesidades del personal relacionadas con la retirada gradual.
- Adaptar la educación pública y las campañas mediáticas para la retirada gradual.
- Describir el legado del CCP para los sobrevivientes, la comunidad y el personal.
- Ayudar a desarrollar un plan escrito de la retirada gradual.
- Asistir con la preparación del informe final del CCP.

# Temario

## Mañana

Bienvenida y presentaciones

Objetivos y temarios

Sección 1: Componentes de la  
retirada gradual

Sección 2: Evaluar y atender las  
necesidades restantes de los  
sobrevivientes

Descanso

Sección 3: Evaluar y atender las  
necesidades del personal

## Tarde

Sección 4: Revisar los planes de la  
educación pública y de los medios  
de comunicación

Sección 5: Dejar un legado

Descanso

Sección 6: Programar un informe  
final

Sección 7: Plan para la retirada  
gradual

Aplicación de conocimiento y  
evaluación de lo cursado

# Pautas para trabajar en equipo

- Controlar el tiempo (comenzar puntual, volver a tiempo de los descansos, terminar puntual).
- Poner los teléfonos en modo “vibración”.
- Participar activamente.
- Hacer preguntas libremente.
- Lograr un equilibrio entre hablar y escuchar.
- Respetar el punto de vista de los demás.

# Sección 1: Componentes de la retirada gradual

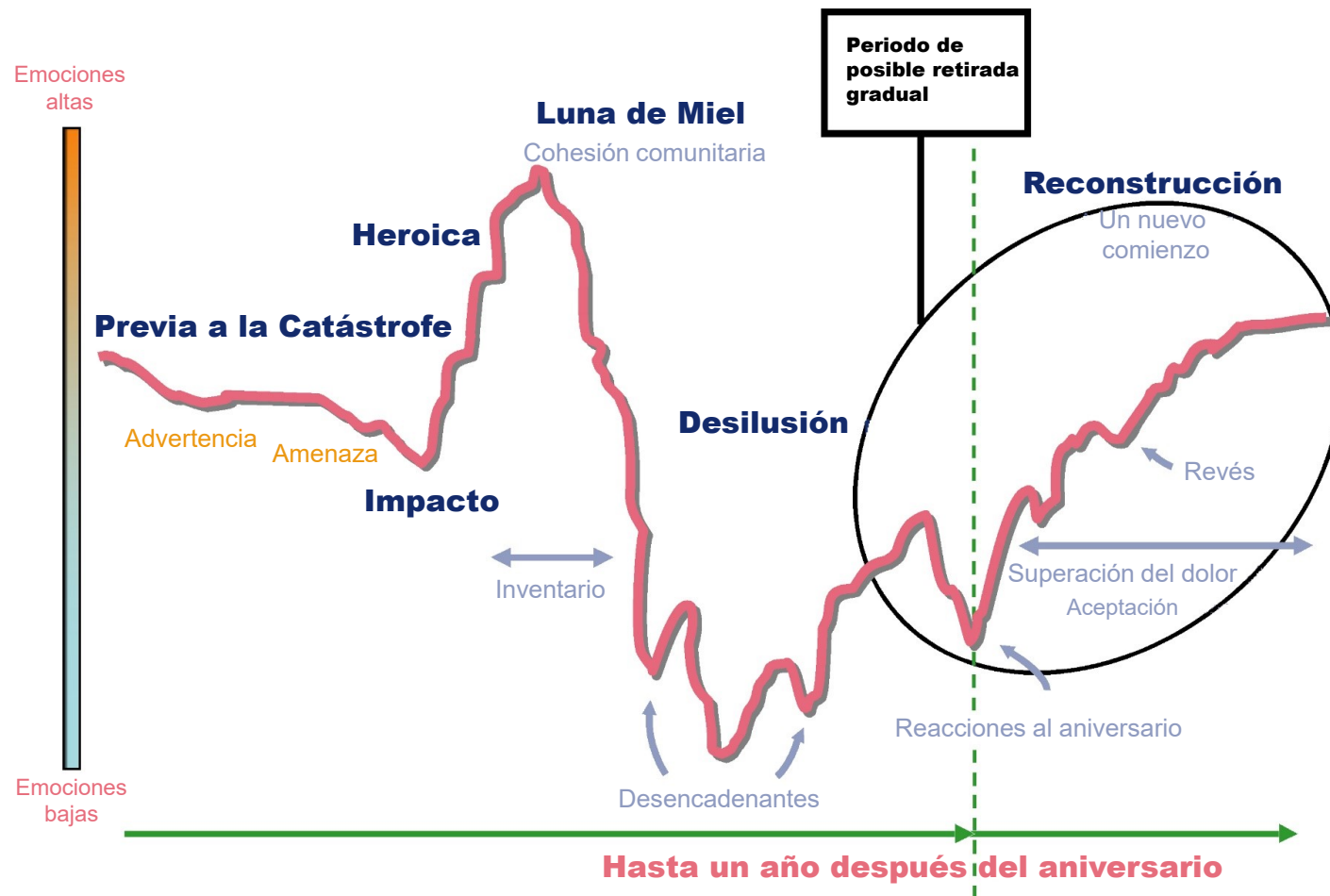
- Fases de una catástrofe
- Conceptos clave

## Objetivo de la sesión

- Identificar los problemas asociados con la retirada gradual.

# Fases de una catástrofe

## ¿En qué fase se encuentra?



Fuente: Zunin/Meyers, como se cita en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (2000). *Manual de capacitación para trabajadores de servicios humanos y de salud mental en grandes catástrofes* (Publicación del DHHS 90-538). Washington, DC: Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias, Centro de Servicios de Salud Mental.



## Conceptos clave

El CCP tiene que:

- Apoyar la infraestructura comunitaria, pero no reemplazarla.
- Transferir los servicios a organizaciones locales.
- Lograr que la comunidad sienta la necesidad propia de satisfacer las necesidades de los sobrevivientes.

## Conceptos clave (cont.)

- Revisar los planes de educación pública y medios de comunicación para reflejar los esfuerzos de retirada gradual.
- Utilizar la educación pública y campañas mediáticas para transmitir un mensaje de esperanza, recuperación y resiliencia para las personas y la comunidad.
- Preparar a las personas, la comunidad y el personal para la retirada gradual del programa.

## Sección 2: Evaluar y atender las necesidades restantes de los sobrevivientes

- Evaluar y atender las necesidades de las personas
- Evaluar y atender las necesidades comunitarias
- Identificar la capacidad de servicio de la comunidad

## Objetivos de la sesión

- Identificar las necesidades restantes de los sobrevivientes y de la comunidad.
- Implementar estrategias para abordar las necesidades restantes.

# Evaluar y atender las necesidades de las personas

- ¿A cuántas personas seguimos atendiendo?
- ¿Cuántas de estas personas necesitan ser derivadas a servicios existentes?
- ¿Cómo vamos a identificar los servicios existentes y hacer derivaciones?
- ¿Cómo los trasladaremos a los servicios existentes?
- ¿Cómo determinaremos cuándo una persona no necesita ser derivada?
- ¿Cómo vamos a manejar a los sobrevivientes recién identificados que puedan solicitar servicios?

# Evaluar y atender las necesidades de las personas (cont.)

Los asesores de crisis tienen que:

- Ayudar a los sobrevivientes a reflexionar sobre el progreso que lograron.
- Ayudar a los sobrevivientes a reflexionar sobre las habilidades para hacer frente a las cosas que han sido más útiles.
- Animar a los sobrevivientes a que continúen estableciendo y priorizando metas.
- Utilizar la educación pública y campañas mediáticas para promover un mensaje de esperanza, recuperación y resiliencia.

# Evaluar y atender las necesidades de las personas (cont.)

- Garantizar que los sobrevivientes conozcan los servicios existentes y conozcan los mecanismos de derivación.
- Continuar utilizando campañas mediáticas y la distribución de materiales educativos para comunicar cómo acceder a recursos.
- Involucrar a los sobrevivientes en la evaluación de su necesidad de servicios de salud mental y abuso de sustancias.



# Evaluar y atender las necesidades comunitarias

Discutir experiencias y analizar los datos recopilados para:

- Determinar poblaciones y áreas que todavía tengan necesidades.
- Identificar poblaciones especiales que todavía tengan necesidades.
- Identificar a aquellos necesitados que no hayan aceptado servicios.



# Evaluar y atender las necesidades comunitarias (cont.)

- Informar a la comunidad sobre el proyecto de retirada gradual.
- Informar a los proveedores de servicios comunitarios sobre la transición de servicios.
- Mejorar las actividades de resiliencia comunitaria y la distribución de materiales educativos.



## Evaluar y atender las necesidades comunitarias (cont.)

- Reunirse con organizaciones comunitarias para brindar oportunidades de asociaciones y relaciones duraderas.
- Participar en eventos comunitarios que apoyen la recuperación y la resiliencia.
- Planificar una campaña mediática que:
  - Anuncie la retirada gradual del proyecto, al tiempo que enfatiza el logro de los objetivos por parte del CCP en un tiempo limitado.
  - Reconozca el progreso logrado hacia la recuperación.
  - Brinde información sobre los recursos comunitarios disponibles.

# Identificar la capacidad de servicio de la comunidad

- Volver a involucrar a los proveedores de salud conductual para identificar los servicios disponibles e informarles qué necesidades de salud conductual tienen los sobrevivientes.
- Volver a involucrar a las organizaciones locales relacionadas con la catástrofe, como los grupos religiosos, para identificar los servicios disponibles e informarles sobre las necesidades que aún tienen los sobrevivientes.
- Garantizar que haya un mecanismo para que el público pueda acceder a los servicios necesarios, como una línea telefónica directa local.
- Informar mediante educación pública y campañas mediáticas a las personas y los grupos comunitarios sobre los recursos disponibles una vez que el CCP haya terminado.

## Diapositiva de tareas del grupo de trabajo

- Elija el tema que más le interese: necesidades individuales, necesidades de la comunidad, capacidad de servicio comunitario.
- Cada grupo tendrá tres o cuatro preguntas para discutir; vea las preguntas escritas en su manual.
- Tendrá 30 minutos para debatir.
- Elija un encargado para guiar la discusión, alguien que anote los puntos clave y alguien que presente los puntos destacados y las acciones.

# Sección 3: Evaluar y atender las necesidades del personal

- Evaluar las necesidades del personal
- Evaluar las necesidades del personal

## Objetivo de la sesión

- Identificar estrategias para abordar las necesidades del personal relacionadas con la retirada gradual.



## Evaluar las necesidades del personal

Considere lo siguiente:

- Separación de un trabajo valorado.
- Finalización de las relaciones con sobrevivientes de catástrofes y compañeros de trabajo.
- Disminución de la moral a medida que el programa llega a su fin.
- Pérdida de empleo y búsqueda de nuevo trabajo.
- Volver a un trabajo no relacionado con catástrofes.
- Estrés provocado por la catástrofe y la retirada gradual.



## Evaluar las necesidades del personal (cont.)

- ¿Qué preocupaciones personales tiene sobre la finalización del proyecto?
- ¿Cuáles son sus necesidades a medida que el proyecto llega a su fin?
- Tome notas en la hoja de actividades de su manual.





## Actividad

- Analice la lista de inquietudes y necesidades generadas.
- ¿Qué recomendaciones tiene para la gerencia del programa?
  - Hagan un intercambio de ideas y hagan una lista de recomendaciones.
  - Elijan dos o tres para presentar.

## Evaluar las necesidades del personal

- Garantizar que el personal sepa la fecha de finalización del proyecto.
- Brindar oportunidades organizadas para que el personal comparta experiencias y logros.
- Conectar al personal con recursos de empleo (por ejemplo, redacción de currículums o talleres de búsqueda laboral).
- Proporcionar referencias para nuevos trabajos.
- Organizar eventos o ceremonias para reconocer los logros del programa y del personal.
- Animar al personal a continuar con el manejo del estrés y el cuidado personal.

## Sección 4: Revisar los planes de la educación pública y de los medios de comunicación

- Evaluación y revisión de las estrategias del plan de educación pública
- Evaluación y revisión del plan de medios de comunicación
- Desarrollar temas de conversación

## Objetivo de la sesión

- Adaptar la educación pública y las campañas mediáticas para la retirada gradual.

# Evaluación y revisión de las estrategias del plan de educación pública

- ¿Qué líderes y grupos comunitarios necesitan recibir educación sobre la retirada gradual?
- ¿Qué estrategias deberían utilizarse para llegar a estos grupos y líderes?
- ¿Qué mensajes que queremos transmitir?
- ¿Cómo transmitiremos estos mensajes a través de la educación pública?

# Evaluación y revisión del plan de medios de comunicación

- ¿Cuál es el plan de medios actual?
- ¿Qué mensajes se han transmitido?
- ¿Qué mensajes deben transmitirse durante la retirada gradual?
- ¿Quién debería participar en el desarrollo y la implementación del plan revisado?

## Desarrollar temas de conversación

Los temas de conversación deben transmitir lo siguiente:

- Información sobre la disponibilidad de los servicios del CCP.
- Información sobre la retirada gradual y la transición de servicios con anuncio de fecha de finalización.
- Educación sobre el estado de la recuperación de la comunidad con énfasis en la resiliencia y la esperanza.
- Aspectos destacados de los éxitos del programa mediante historias de sobrevivientes.
- Sensibilidad cultural.

## Sesiones de actividad grupal

- Elija qué tema desea analizar: educación pública, plan de medios o temas de conversación.
- Las preguntas que debe abordar cada grupo se enumeran en su manual.
- Tiene 30 minutos para debatir.
- Elija un encargado para guiar la discusión, alguien que anote los puntos clave y alguien que presente los puntos destacados.



# Sección 5: Dejar un legado

- ¿Qué es un legado?
- Legado para los sobrevivientes
- Legado para la comunidad
- Legado personal
- Legado para el personal
- Estrategias para dejar un legado

## Objetivo de la sesión

- Describir el legado del CCP para los sobrevivientes, la comunidad y el personal.

## ¿Qué es un legado?

- ¿Qué quiere decir “legado”?
- ¿A quién se supone que afecte el legado?
- ¿Cuáles son algunas expresiones tangibles del legado?

**Legado**

## Legado para los sobrevivientes y la comunidad

Para el grupo asignado a su mesa, ya sean sobrevivientes o la comunidad, analicen:

- ¿Cuál es el legado de este programa para ellos?

## Legado para los sobrevivientes

- Comprensión de los efectos de la catástrofe en la salud conductual.
- Mejor capacidad para hacer frente a las cosas.
- Conocimiento sobre los recursos comunitarios.
- Habilidades para acceder a las ayudas existentes.
- El establecimiento de rituales personales.



## Legado para la comunidad

- Una estructura de personal capacitado en salud conductual para respuesta a catástrofes.
- Una red de proveedores más colaborativa.
- Una comunidad mejor informada sobre las catástrofes y sus efectos en la salud del conductual.
- Una mejor resiliencia.
- Rituales y conmemoraciones establecidas.
- Organizaciones comunitarias mejor informadas sobre las necesidades prácticas de los supervivientes.

## Legado personal

De manera individual, reflexione:

- ¿Qué he hecho para dejar un legado?
- ¿Qué me gustaría hacer antes de que termine el CCP?

Comparta sus respuestas con un compañero.

## Legado para el personal

- Mejor capacidad
- Sensación de satisfacción y mejor autoestima
- Mejor capacidad para hacer frente a las cosas y del control del estrés
- Conexiones comunitarias
- Oportunidades laborales





## Estrategias para dejar un legado

- Elaborar mensajes de salud pública sobre recuperación, apoyo social y esperanza.
- Dejar materiales educativos y recursos de autoayuda con los socios de la comunidad.
- Incluir análisis de datos y mejores prácticas del programa en el Informe final del CCP.
- Brindar capacitación y consultas a proveedores de salud, docentes y líderes comunitarios.

## Estrategias para dejar un legado (cont.)

- Mantener una base de datos de asesores de crisis capacitados y agencias asociadas para usar en catástrofes futuras.
- Fomentar proyectos comunitarios y colaboraciones de bajo costo o sin costo que puedan continuar de esa manera.
- Determinar si la línea directa o la línea de ayuda pueden seguir manejando información y derivaciones.

# Sección 6: Informe final del programa

- ¿Por qué es importante este informe?
- Estrategias para contribuir al informe

## Objetivo de la sesión

- Asistir con la preparación del informe final del CCP.

## ¿Por qué es importante este informe?

### Un informe final completo del CCP:

- Cuenta la historia de la catástrofe y del CCP.
- Identifica aspectos destacados, logros y mejores prácticas del programa.
- Documenta la rendición de cuentas programática y fiscal.
- Proporciona recomendaciones al personal estatal y federal.
- Es una parte esencial del legado del CCP.
- Pasa a ser un documento público.

## Estrategias para contribuir al informe

- El informe final tiene que “contar la historia del CCP”.
- Incluya información sobre el estado y todos los proveedores de servicios.
- Involucre al personal de proveedores locales en la recopilación de datos y la creación de la “historia”.
- El informe final debe reflejar las actividades y logros de todo el programa.
- Incluya información sobre la retirada gradual y el legado del programa.

## Estrategias para contribuir al informe (cont.)

- Familiarícese con el formato para informes finales.
- Incorpore la visión del programa haciendo lo siguiente:
  - Identifique sus mayores logros.
  - Describa los desafíos y cómo se superaron.
  - Reflexione sobre cómo el programa ha beneficiado a la comunidad.

## Estrategias para contribuir al informe (cont.)

- Analice y documente lo siguiente:
  - Visión y logros del programa.
  - Historias de éxito de sobrevivientes.
  - Historias de éxito de la comunidad.
  - Desafíos y cómo se abordaron.
  - Las mejores prácticas del programa.
  - Logros personales del personal.



## Planificación para contribuir al informe final

Para el área temática de su grupo, haga uno de los siguientes intercambios de ideas:

- Puntos clave para esa sección del informe final
- Acciones para recopilar la información necesaria para esa sección del informe.

Otras instrucciones:

- Tómese 10 minutos para debatir.
- Tendrá que informar los debatido al resto del grupo.
- Anote sus ideas en una hoja de papel.

# Sección 7: Plan de la retirada gradual

- Función de los gerentes
- Función de los asesores de crisis
- Desarrollo un plan de retirada gradual
- Comunicación e implementación del plan de retirada gradual

## Objetivo de la sesión

- Ayudar a desarrollar un plan escrito de la retirada gradual.

# Función de los gerentes

## Los gerentes deben:

- Analizar los datos del programa y evaluar la actividad de los proveedores para determinar cuándo comenzar el proceso formal de retirada gradual.
- Obtener devolución de parte del asesor de crisis sobre el estado de recuperación de los sobrevivientes y la comunidad.
- Analizar la posibilidad de una retirada gradual temprana si hay una necesidad muy reducida.
- Revisar los enfoques de comunicación y prestación de servicios para lograr la retirada gradual.
- Ajustar los niveles de personal según la necesidad restante.

## Función de los gerentes (cont.)

- Preparar la línea directa/línea de ayuda y determinar la disponibilidad después de la retirada gradual.
- Asegurarse que las campañas mediáticas sean adecuados para la retirada gradual.
- Comunicar claramente la fecha de finalización del programa.
- Prepare informes finales de proveedores.

# Función de los asesores de crisis

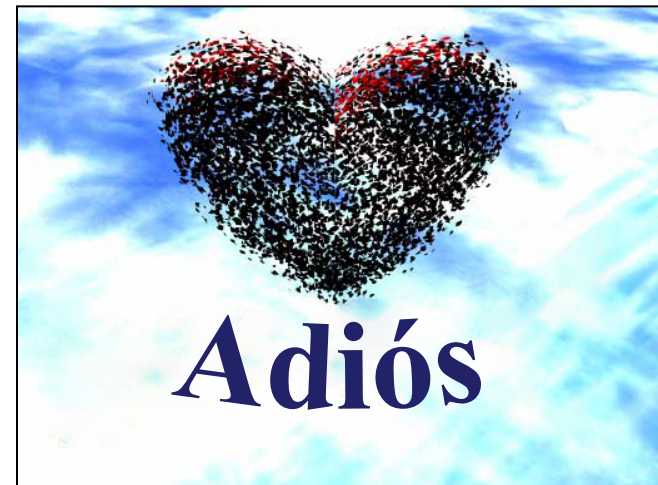
Los asesores de crisis tienen que:

- Identificar fondo las necesidades de los sobrevivientes y los recursos locales disponibles.
- Participe en las reuniones del comité de atención a largo plazo o de necesidades insatisfechas.
- Desarrollar estrategias para abordar las necesidades de servicio continuo de los sobrevivientes y las poblaciones especiales.
- Preparar organizaciones comunitarias para la transición de servicios del CCP.
- Continuar la distribución de materiales educativos e informativos.
- Ajuste las campañas mediáticas para reflejar la retirada gradual.
- Preparar al personas de la línea directa para la retirada gradual.

## Desarrollo un plan de retirada gradual

El plan de retirada gradual debe abordar lo siguiente:

- Necesidades restantes de los sobrevivientes.
- Necesidades restantes de la comunidad.
- Necesidades restantes del personal y problemas de dotación de personal.
- Estrategias para abordar esas necesidades.
- Última campaña mediática y educación pública.
- Último informe de actividades.



# Comunicación e implementación del plan de retirada gradual

- ¿Cómo se debe comunicar el plan de retirada gradual al personal y a otros actores sociales de la comunidad?
- ¿Cómo puede el CCP garantizar la implementación efectiva del plan?



# Centro de Asistencia Técnica para Catástrofes (DTAC) de la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (SAMHSA)

SAMHSA DTAC apoya los esfuerzos de SAMHSA para preparar a los estados, territorios y entidades locales para brindar una respuesta eficaz de salud conductual durante catástrofes.

- Línea gratuita: 1-800-308-3515
- Correo electrónico: DTAC@samhsa.hhs.gov
- Web: <http://www.samhsa.gov/dtac>

