



<p>Ministerio de Salud Subsecretaría de Redes Asistenciales Departamento Salud Digital</p>  <p>Hospital Digital Ministerio de Salud</p>	<p>SALUDABLEMENTE SALUD MENTAL DIGITAL</p>	<p>Código: Fecha Elaboración: 2021 Versión: 2da versión Vigencia:2021 Página 1</p>
---	--	--

PROTOCOLO DE ATENCION PROGRAMA SALUDABLEMENTE SALUD MENTAL DIGITAL

Departamento de Salud Digital
Subsecretaría de Redes Asistenciales



<p>Ministerio de Salud Subsecretaría de Redes Asistenciales Departamento Salud Digital</p> 	<p>SALUDABLEMENTE SALUD MENTAL DIGITAL</p>	<p>Código: Fecha Elaboración: 2021 Versión: 2da versión Vigencia:2021 Página 2</p>
---	--	--

Programa Saludablemente

La actual crisis sanitaria que se vive a nivel nacional y mundial a raíz de la presencia de COVID-19, no deja de ser un evento relevante para la salud mental de la población a nivel global. Las medidas de mitigación adoptadas tales como el distanciamiento social, el establecimiento de cuarentenas y el cierre de fronteras, han provocado un cambio importante en nuestros patrones de comportamiento y en la forma en que establecemos nuestras relaciones, lo que, por supuesto tiene consecuencias para la salud mental y bienestar en el corto, mediano y largo plazo.


Si bien se desconocen los totales efectos que estas medidas provocarán en la población, ya que no existe evidencia de estas consecuencias en el último siglo, la literatura describe que los desastres de gran envergadura traen consigo un aumento importante e inevitable de alteraciones en la salud mental.

Dado lo anterior, se instruyó la creación de un programa de Salud Mental llamado Saludablemente, el cual contempla la implementación de una plataforma para atención de salud mental para la población.

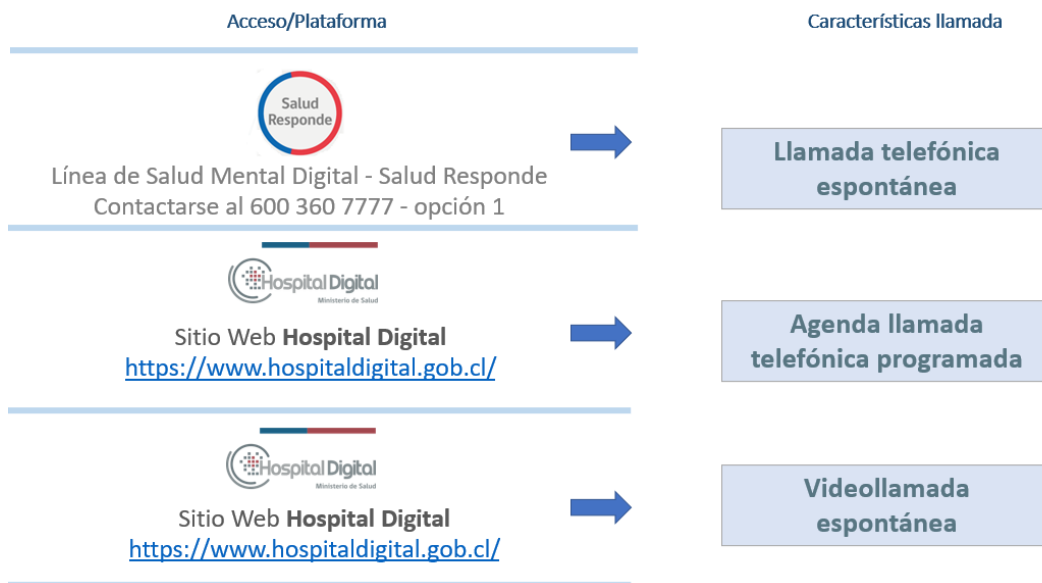
Este programa inicia su funcionamiento en junio del año 2020, con la finalidad de acercar y mejorar la Salud Mental y el bienestar de la ciudadanía, respondiendo a las necesidades generadas a partir de la crisis Sanitaria por COVID-19 que afecta a nuestro país, ofreciendo apoyo emocional y contención frente a problemáticas de salud mental.

Dentro de sus objetivos se encuentra entregar atención psicológica gratuita a distancia, específicamente, una orientación y/o Primera Ayuda Psicológica a quienes lo soliciten, ampliando así la oferta de salud mental a través de la Salud Digital.

Actualmente, el programa Saludablemente cuenta con dos vías de acceso, a través de la página web del Hospital Digital, y del número telefónico de la plataforma de Salud Responde. Presenta dos canales de atención para realizar la atención remota, estos canales son videollamada o llamada telefónica. Así también, las atenciones pueden ser espontáneas o programadas.

<p>Ministerio de Salud Subsecretaría de Redes Asistenciales Departamento Salud Digital</p> 	<p>SALUDABLEMENTE SALUD MENTAL DIGITAL</p>	<p>Código: Fecha Elaboración: 2021 Versión: 2da versión Vigencia:2021 Página 3</p>
---	--	---

En el apartado siguiente se muestra un gráfico, en el cual se especifica las vías de acceso a estas plataformas y su modalidad de atención correspondiente. Luego se procederá a describir de manera detallada las características de cada modalidad de atención.




1. Línea de Salud Mental – Plataforma Salud Responde

Salud Responde:

 **600 360 7777 (opción 1)**

Línea especial de atención psicológica y contención emocional.

A través de la opción número 1 de la plataforma telefónica de Salud Responde, los consultantes, tanto del sistema de salud público como del sistema privado, pueden acceder a una atención espontánea de Primera Ayuda Psicológica realizada por un Psicólogo/a.

<p>Ministerio de Salud Subsecretaría de Redes Asistenciales Departamento Salud Digital</p> 	<p>SALUDABLEMENTE SALUD MENTAL DIGITAL</p>	<p>Código: Fecha Elaboración: 2021 Versión: 2da versión Vigencia:2021 Página 4</p>
---	--	--

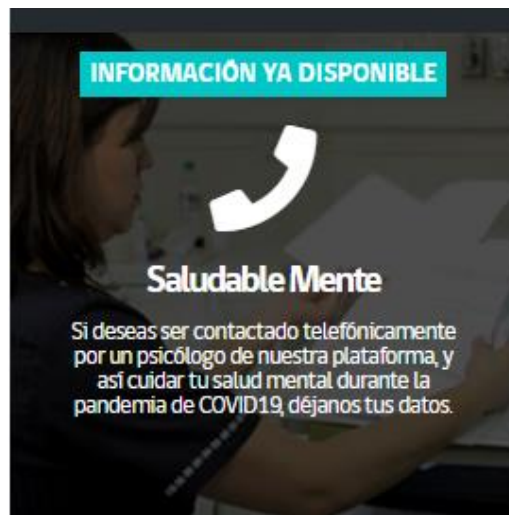
El horario de funcionamiento es entre 08:00 y 01:00 horas de lunes a domingo, incluido festivos.

Entre 01:00 y 08:00 será atendido por otro profesional de la salud que lo agendará a psicólogo de turno para completar su atención.

2. Atención telefónica programada mediante agendamento web


Esta plataforma digital permite ofrecer a los usuarios, tanto del sistema de salud público como del sistema privado, acceso a atenciones psicológicas telefónicas en el día y hora agendada. El horario de atención es de lunes a domingo, incluidos festivos entre 08:00 y 01:00.

Para realizar el agendamento debe ingresar al sitio web <https://www.hospitaldigital.gob.cl/> y seleccionar el banner SaludableMente con el ícono de teléfono como se muestra a continuación.



También, es posible acceder de manera directa mediante el link dispuesto para ello <https://saludablemente.policomp.com:81/>, el que se indica luego de ingresar al banner mencionado.

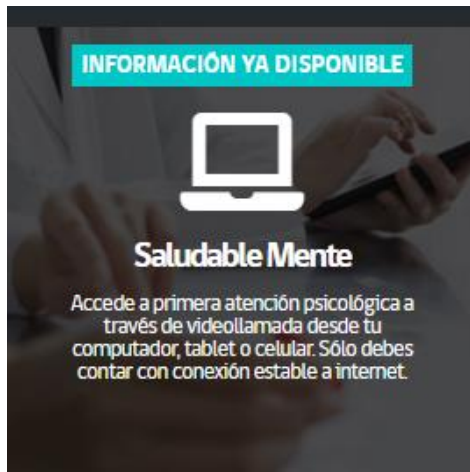
Luego ingresar rut, teléfono, nombre completo, para finalmente seleccionar día y hora en que desea ser contactado.

<p>Ministerio de Salud Subsecretaría de Redes Asistenciales Departamento Salud Digital</p> 	<p>SALUDABLEMENTE SALUD MENTAL DIGITAL</p>	<p>Código: Fecha Elaboración: 2021 Versión: 2da versión Vigencia:2021 Página 5</p>
---	--	--

3. Atención por videollamada

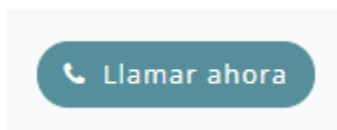
La atención por videollamada ofrecida en el sitio web de Hospital Digital, permite al consultante, tanto del sistema de salud público como del sistema privado, generar una llamada espontánea, que será atendida de manera inmediata por un/a psicólogo/a. Esta herramienta puede utilizarse a través de cualquier dispositivo con conexión a internet (computador, Tablet o smartphone). El horario de atención es de lunes a domingo de 8:00 a 01:00 hrs.

Para lo anterior, el usuario debe ingresar al sitio web de Hospital Digital <https://www.hospitaldigital.gob.cl/>, seleccionando el banner SaludableMente con el ícono de computador como se indica en la siguiente imagen.




Así, ingresará al link <https://telemedicina.hospitaldigital.gob.cl/ui/login> en el que puede registrar una cuenta con su correo electrónico, Rut, pasaporte, DNI, o Clave Única, o bien, acceder si ya tiene una cuenta creada.

Una vez ingresado, debe completar los datos de la atención y hacer click en el botón “Llamar ahora”.



El horario de atención de esta plataforma es de Lunes a Domingo, incluido festivos desde las 08:00 hasta las 01:00 AM.

<p>Ministerio de Salud Subsecretaría de Redes Asistenciales Departamento Salud Digital</p> 	<p>SALUDABLEMENTE SALUD MENTAL DIGITAL</p>	<p>Código: Fecha Elaboración: 2021 Versión: 2da versión Vigencia:2021 Página 6</p>
---	--	--

4. Programa de Acompañamiento de Salud Mental por Telemedicina (PASMET)

El Programa de Acompañamiento de Salud Mental por Telemedicina (PASMET) constituye un acompañamiento psicológico ambulatorio que busca otorgar continuidad de los cuidados para los usuarios del sistema público de salud, con objetivos a corto plazo y con énfasis en la mejora progresiva del bienestar bio-psico-social del usuario a través de medios digitales.

Este consiste en 4 sesiones de 45 minutos de acompañamiento psicológico, programadas de manera semanal.


4.1 Objetivos del programa

- Favorecer la continuidad del tratamiento o posibilitar el inicio del tratamiento adecuado para lograr mejoras significativas en la salud mental del usuario a través de atenciones en períodos acotados.
- Proporcionar nuevos recursos para conducirse en su vida cotidiana.
- Prevenir situaciones de riesgo.
- Atenciones accesibles, oportunas y de calidad, que aumente la eficacia del sistema de salud (especialmente de Atención Primaria) y reduzca las listas de espera.
- Acercar a la población la Salud Digital a través de intervenciones psicológicas remotas.

4.2. Requisitos de ingreso

Serán beneficiarios de PASMET aquellas personas que cumplan con lo siguiente:

- Criterios de inclusión:
 - Usuarios de 18 años y más.


<p>Ministerio de Salud Subsecretaría de Redes Asistenciales Departamento Salud Digital</p> 	<p>SALUDABLEMENTE SALUD MENTAL DIGITAL</p>	<p>Código: Fecha Elaboración: 2021 Versión: 2da versión Vigencia:2021 Página 7</p>
---	--	--

- Pertenecientes a FONASA.
- Que cuenten con requisitos técnicos para utilizar las plataformas.
- Usuarios cuya evaluación realizada por el profesional de Hospital Digital indique derivación al Programa debido a sintomatología detectada en la sesión de Primera Ayuda Psicológica (PAP).
- Criterios de exclusión:
 - Usuarios menores de 18 años.
 - Usuarios en situación de riesgo vital o en riesgo psicosocial grave.
 - Usuarios que presenten un tratamiento en curso en Red Asistencial de Salud o de forma privada.
 - Usuario con sospecha o patología psiquiátrica importante que impida la realización de la intervención bajo una vía no presencial, por ejemplo, psicosis, episodio maníaco, episodio depresivo severo, trastornos neuropsiquiátricos, dependencia a sustancias, o trastornos de personalidad grave.

Importante: Si se detecta que el consultante presenta algún criterio de exclusión en medio del proceso, es decir entre las sesiones 2 y 3, se realiza el cierre de la atención y la derivación pertinente según problemática.

4.2. Canal de ingreso

El proceso de detección para evaluar si un consultante cumple los requisitos para recibir la atención de PASMET, comienza con el requerimiento de atención psicológica por cualquiera de las plataformas de Hospital Digital. En el caso de que el profesional que realice la atención, evalúe que el consultante cumple con estos requisitos, se orienta a la persona para que lleve a cabo su inscripción dentro del sistema de telemedicina en Hospital Digital. Para esta inscripción, es

<p style="text-align: center;">Ministerio de Salud Subsecretaría de Redes Asistenciales Departamento Salud Digital</p> 	<p>SALUDABLEMENTE SALUD MENTAL DIGITAL</p>	<p>Código: Fecha Elaboración: 2021 Versión: 2da versión Vigencia:2021 Página 8</p>
---	--	--

exactamente el mismo procedimiento explicado en el apartado anterior “Atención por videollamada”, en el cual el consultante se debe registrar en siguiente link <https://telemedicina.hospitaldigital.gob.cl/ui/login>

Al registrarse en la plataforma, debe realizar una videollamada espontánea, tal cómo se explicó en el apartado anterior y será el profesional que realice la atención quien corroborará que el consultante cumpla con los requisitos y si es así, se llevarán a cabo 4 sesiones de 45 minutos de acompañamiento psicológico. Al término de cada una de estas sesiones se agendará la siguiente. Una vez completadas las 4 sesiones el profesional valorará el cierre del caso o la derivación al servicio de salud, según corresponda.

El horario de atención de esta plataforma es de lunes a domingo, incluidos festivos desde las 08:00 hasta las 00:00.

5. Agenda Sistema de Gestión de Ideación o Intento Suicida (SIGGIS)

Esta plataforma inicia su funcionamiento tras la necesidad de realizar una evaluación más específica y especializada de llamadas por ideación o intento suicida ante el aumento considerable de este tipo de consultas. Para la derivación de llamados por parte de los profesionales de salud hasta este sistema, se dispuso que cualquier llamada, en la que, en el contexto de la misma, apareciese cualquier alusión hacia temas relacionados con la temática del suicidio, actuales o anteriores, debe ser agendada en el sistema de gestión de ideación o intento de suicidio **SIGGIS**. Del mismo modo, las llamadas derivadas desde otras líneas de atención no presencial que sean por ideación o intento de suicidio, deben ser ingresadas hasta este sistema.

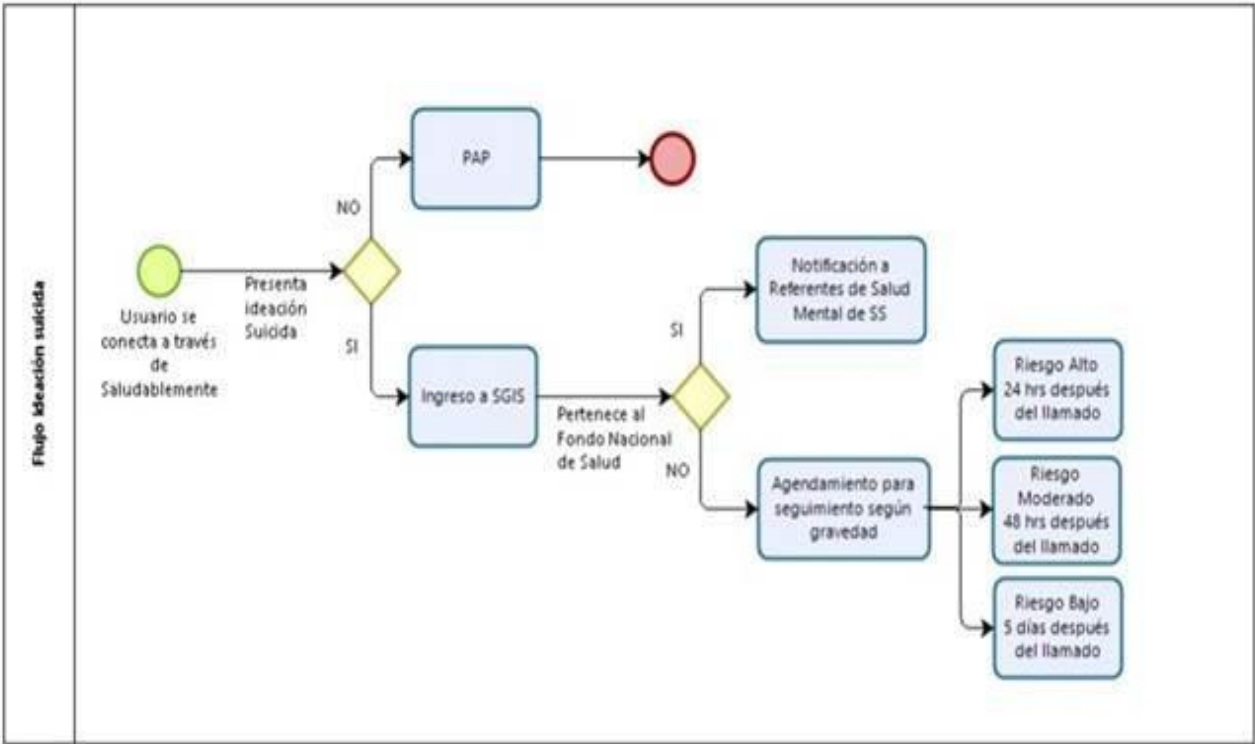
Desde SIGGIS se puede gestionar la acción de notificación hacia los referentes de salud mental de los servicios de salud para pacientes Fonasa e inscritos en la Atención Primaria. Dicha notificación se envía al Centro de salud correspondiente para que este se ponga en contacto con la persona afectada a fin de generar una atención prioritaria en el Programa de Salud Mental de cada

establecimiento. El plazo máximo normal es de 48 horas, que por contingencia puede ser incluso una semana.

Los pacientes que no pertenecen a Fonasa, quedan agendados para un seguimiento posterior al primer llamado, dentro de un plazo que depende del nivel de riesgo de cada caso:

5.1 Flujograma Ideación Suicida

A modo de síntesis, se presenta de manera gráfica nuestro protocolo de acción en caso de Ideación Suicida



5.2 Flujograma Intento Suicida

A modo de síntesis, se presenta de manera gráfica nuestro protocolo de acción en caso de Intento Suicida

