



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS DE SALUD DE PUERTO RICO  
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

ERRSS 07

**FORMULARIO PARA EL DESARROLLO DEL PROTOCOLO  
PARA LA PREVENCIÓN DEL SUICIDIO**

Agencia: Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico (ASES)

Oficina, programa o dependencia: Oficina Central

Dirección física: Urb. Caribe, 1549 Calle Alda, San Juan, Puerto Rico 00926-2712

Teléfono contacto: (787) 474-3300

**Norma Núm. 1: Conformar los equipos de trabajo**

Cada agencia establecerá los siguientes equipos de trabajo para desarrollar e implantar estrategias de prevención primaria, intervenir en situaciones en las que se sospeche o se reporten comportamientos suicidas (ideas, amenazas, intentos o muerte por suicidio) de sus empleados/as, participantes y visitantes, entre otros.

Procedimiento: Establecer los equipos de trabajo

**A. Equipo de Respuesta Rápida en Situaciones de Suicidio (ERRSS)**

1. El jefe de cada entidad seleccionará entre sus empleados, por lo menos tres (3) personas para constituir este equipo en cada dependencia u oficina central y regional. Estos empleados deberán tener nombramiento permanente a tiempo completo. Serán el equipo de personas responsables de implantar este Protocolo Uniforme y atender las situaciones de riesgo suicida. Para detalles de quiénes deben formar parte de este equipo, favor referirse al documento **Protocolo para la Prevención del Suicidio (Páginas Núm. 18-19)**.

**Integrantes del Equipo de Respuesta Rápida en Situaciones de Suicidio (ERRSS):**

**1. Coordinador(a)**

Nombre: Vilmaris Santos Acosta  
Puesto: Especialista en Salud Mental  
Oficina o Departamento: Oficina de Asuntos Clínicos  
Teléfonos: (787) 474-3300 ext. 3224  
Fecha en la cual tomó el Adiestramiento de Respuesta Rápida: junio 2015

**2. Integrante del ERRSS**

Nombre: Carmen Fuentes Ramos  
Puesto: Especialista en Salud Mental  
Oficina o Departamento: Oficina de Asuntos Clínicos  
Teléfonos: (787) 474-3300 ext. 3225  
Fecha en la cual tomó el Adiestramiento de Respuesta Rápida: junio 2015

**3. Integrante del ERRSS**

Nombre: Caroline Rosales Serrano  
Puesto: Directora Recursos Humanos  
Oficina o Departamento: Recursos Humanos  
Teléfonos: (787) 474-3300 ext. 2233  
Fecha en la cual tomó el Adiestramiento de Respuesta Rápida: junio 2015

**B. Comité de Apoyo (CA)**

1. Este comité estará compuesto por un mínimo de tres (3) empleados(as) de cada oficina o dependencia de la agencia. Los miembros de este comité serán nombrados por el(la) Director(a) de Recursos Humanos en conjunto con el ERRSS. Estos deben ser personas accesibles y cercanas al resto del personal. Para detalles de quienes deben formar parte de este equipo, favor referirse al documento **Protocolo para la Prevención del Suicidio (Páginas Núm. 19-20)**.

## **Integrantes del Comité de Apoyo (CA):**

### **1. Coordinador(a)**

Nombre: Grisette Pérez Figueroa

Puesto: Especialista de Recursos Humanos II

Oficina o Departamento: Recursos Humanos

Teléfonos: (787) 474-3300 ext. 2235

Fecha en la cual tomó el Adiestramiento de Respuesta Rápida: junio 2015

### **2. Integrante del CA**

Nombre: Hilda López Melecio

Puesto: Oficial de Cumplimiento

Oficina o Departamento: Oficina de Cumplimiento

Teléfonos: (787) 474-3300 ext. 3222

Fecha en la cual tomó el Adiestramiento de Respuesta Rápida: junio 2015

### **3. Integrante del CA**

Nombre: Angie E. López Cabrera

Puesto: Ayudante Ejecutivo

Oficina o Departamento: Oficina del Director Ejecutivo

Teléfonos: (787) 474-3300 ext. 2234

Fecha en la cual tomó el Adiestramiento de Respuesta Rápida: junio 2015

**La persona encargada de enviar los formularios para documentar los casos atendidos e informes semestrales a la Comisión Para la Prevención del Suicidio será:**

Nombre: Vilmaris Santos Acosta

Puesto: Especialista en Salud Mental

Oficina o Departamento: Oficina de Asuntos Clínicos

Teléfonos: (787) 474-3300 ext. 3224

### **Norma Núm. 2: Identificar una oficina para el manejo de casos**

Se identificará un lugar accesible en cada agencia o institución (y en cada una de sus oficinas o dependencias) para atender y proveer apoyo a las personas con

comportamiento suicida. Para detalles de las características de esta oficina, favor referirse al documento **Protocolo para la Prevención del Suicidio (Página Núm. 20)**.

**Procedimiento: Identificar una oficina principal para llevar a cabo las intervenciones.**

Agencia: Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico (ASES)

Oficina: Salón de Conferencias de Recursos Humanos

Dirección física: Urb. Caribe, 1549 Calle Alda, San Juan, Puerto Rico 00926-2712

Horario en que está disponible: 8:00 am – 5:00 pm

Persona a cargo de la oficina: Caroline Rosales Serrano

Teléfono de la persona que está a cargo de la oficina: (787) 474-3300 ext. 2231

### **Norma Núm. 3: Prevención primaria antes de que ocurra el comportamiento suicida**

El ERRSS desarrollará e implantará estrategias de prevención destinadas a preservar destinadas a preservar la salud mental de todo el personal que forma parte de la agencia y de aquellas personas a las cuales brindan servicios. Estas estrategias pueden ser programas existentes que estén ofreciendo el PAE o la agencia. Ejemplo de ellos, pueden ser programas de “coaching” talleres para el manejo de estrés, manejo de síntomas de depresión, liderazgo, manejo de conflictos, etc. (Para detalles favor referirse al documento **Protocolo para la Prevención del Suicidio (Páginas Núm. 20-21)**).

**Procedimiento: Desarrollar un plan de las actividades de prevención primera que hará de realizarse en cada agencia durante cada año**

#### **Actividad Núm. 1:**

Título de la actividad: Taller/Adiestramiento

Breve descripción de la actividad: Taller Psicoeducativo – Orientación

Población a la cual está dirigida: Empleados de ASES

Persona encargada de la actividad: Vilmaris Santos Acosta

Fecha en la cual se llevará a cabo la actividad: Mes mayo

### Actividad Núm. 2:

**Título de la actividad:** Campaña Masiva

**Breve descripción de la actividad:** Actividad de Concienciación y Prevención, Distribución Material Educativo

**Población a la cual está dirigida:** Empleados de ASES

**Persona encargada de la actividad:** Vilmaris Santos Acosta

**Fecha en la cual se llevará a cabo la actividad:** 10-16 agosto 2016 (Semana Nacional de la Prevención del Suicidio)

### Actividad Núm. 3:

**Título de la actividad:** Simulacro de Manejo de Emergencia Suicida / Actividad de Concienciación y Prevención

**Breve descripción de la actividad:** Repaso de la Guía de Normas, Procedimientos e Intervenciones; Norma Núm. 6 / Actividad de Concienciación y Prevención

**Población a la cual está dirigida:** Empleados de ASES

**Persona encargada de la actividad:** Vilmaris Santos Acosta

**Fecha en la cual se llevará a cabo la actividad:** Durante la semana del 10 de septiembre - Día Mundial de la Prevención del Suicidio.

### Actividad Núm. 4:

**Título de la actividad:** Campaña Alerta – Prevención Suicidio en Navidad

**Breve descripción de la actividad:** Actividad de Concienciación y Prevención, Distribución Material Educativo

**Población a la cual está dirigida:** Empleados de ASES

**Persona encargada de la actividad:** Vilmaris Santos Acosta

**Fecha en la cual se llevará a cabo la actividad:** Mes diciembre

**Norma Núm. 4: Prevención secundaria cuando se presente una idea, amenaza o intento suicida.**

Cuando se observa una persona manifestando una idea, amenaza o intento suicida, se llevarán a cabo los siguientes pasos para salvaguardar su seguridad y su vida.

#### A. Ante una IDEA o AMENAZA SUICIDA

1. **Cualquier persona de la agencia o entidad, que identifique una situación de riesgo suicida, contactará de inmediato al ERRSS, o en su ausencia, al CA.** Deberán activarse dos personas de estos comités para que atiendan la situación. **La persona que identifique la situación permanecerá junto a la persona que tiene la idea o amenaza suicida,** hasta que lleguen los miembros del ERRSS o del CA que se harán cargo de la situación. Mientras llega el miembro del ERRSS o CA, la persona que identifique la situación deberá:
  - a) **Acompañar en todo momento a la persona que presente riesgo suicida.**
  - b) **Asegurarse que la persona no tenga acceso a medios letales** (sogas o cualquier otro objeto con el que se pueda ahorcar; medicamentos o químicos con los cuales se pueda envenenar, armas de fuego, objetos punzantes, etc).
  - c) **Hacerle saber a la persona en riesgo que desea ayudarlo(a).**
  - d) **Escuchar con empatía,** sin dar señales de sorpresa ni desaprobación.
2. **Las personas del ERRSS o del CA llevarán a la persona en riesgo a la oficina identificada para el manejo de estos casos. No deberán dejarlo solo(a) en ningún momento.**
3. Si la situación de comportamiento suicida está ocurriendo en un lugar fuera de los predios de la oficina identificada, se habilitará la oficina más cercana, respetando la privacidad y seguridad de la persona afectada.
4. **Uno de los miembros del ERRSS deberá ofrecer los primeros auxilios psicológicos:**
  - a) Identificarse y **explicar por qué se encuentra ahí.**
  - b) Comenzará a **hacer preguntas a partir de la situación que la persona en riesgo haya señalado como especialmente conflictiva o preocupante,** para evaluar el nivel de riesgo y proveer un espacio para que la persona pueda desahogarse, si así lo desea. Por ejemplo: “Veo que estás muy afectado. Estoy aquí para escucharte. Me gustaría que compartieras conmigo lo que estás pensando o sintiendo, para poder ayudarte.”
  - c) **Guarde silencio y permita que la persona diga todo lo que quiera.** No dé señales de sorpresa ni desaprobación. Puede utilizar frases como las siguientes: “Puedo escuchar que estás pasando por una situación muy difícil, pero le puedo asegurar

que haremos todo lo posible por ayudarlo/a”; “Estoy aquí para ayudarlo/a”; “Debe ser difícil poner en palabras esos sentimientos, pero es muy importante que los pueda compartir”; “Puedo imaginar lo duro que está siendo esta situación para usted”.

d) **Preguntará directamente por la posibilidad de que exista ideación suicida.** Ejemplos: “Le voy a hacer una pregunta delicada y personal: ¿Todos estos problemas lo han llevado a pensar en el suicidio?”; “Algunas personas que se encuentran en una situación parecida a la suya suelen pensar en quitarse la vida. ¿Lo ha pensado usted?”; “¿Ha pensado en quitarse la vida?”; “¿Está pensando en suicidarse?”

e) **Explorará la severidad de la ideación suicida:**

- **Frecuencia:** “¿Cuándo fue la última vez que pensó en hacerse daño?” (mientras más reciente, mayor es el riesgo); y “¿Con qué frecuencia tiene estos pensamientos: a todas horas; todos los días; varios días a la semana; algunas veces al mes?” (mientras más frecuentes, mayor es el riesgo).
- **Método:** “¿De qué forma ha pensado quitarse la vida?”
- **Disponibilidad:** “¿Tiene disponible ese método (arma, soga, pastillas, etc.) del cual me ha hablado?”; “¿Dónde lo tiene?”
- **Momento:** “¿Cuándo ha pensado llevar a cabo esta acción?”
- **Intentos previos:** “¿Alguna vez ha intentado quitarse la vida?”; “¿Hace cuánto tiempo?”; “¿Qué sucedió entonces?”

Es importante tener en cuenta que mientras más detalles haya considerado la persona respecto a la planificación del acto suicida, mayor es el riesgo de que lleve a cabo el intento en cualquier momento. Se debe restringir el acceso a los medios letales que haya identificado la persona en riesgo.

f) **Explorará las razones para vivir de esta persona y alternativas** que quizás no está evaluando, para manejar la situación que la llevó a considerar el suicidio. Se puede preguntar lo siguiente: “¿Qué te ha mantenido con vida hasta ahora?”; “¿Quiénes son las personas importantes para ti?”; “Antes de esta situación, ¿cuáles eran tus planes y metas a corto y largo plazo?”; “¿En qué otros momentos de tu vida has tenido

una crisis y cómo lograste superarla?"; "¿Qué cosas te hacen sonreír?"

- g) **Establecerá el plan de ayuda** y llegará a un acuerdo con la persona en riesgo. Debe explicarle a la persona en qué va a consistir el plan de ayuda.
5. **El personal ERRSS debe identificar y llamar, junto con la persona en riesgo, a un familiar o contacto de la persona** (amigo, vecino, maestro, miembro de la iglesia, psicólogo, psiquiatra, grupos de apoyo, etc.) **para que acuda a la oficina y acompañe a la persona en riesgo a recibir los servicios que necesita.** De tratarse de un menor o una persona de la tercera edad, y de haber sospecha de maltrato en el hogar, el personal del ERRSS deberá comunicarse primero con la línea de Emergencias Sociales del Departamento de la Familia, llamando al **1-800-981-8333**, para determinar cuáles acciones habrán de tomar para salvaguardar el bienestar y protección de esa persona.
  6. **Otro de los miembros del ERRSS coordinará la evaluación y servicios psicológicos o psiquiátricos.** Si la persona en riesgo ya cuenta con un proveedor de servicios psicológicos y/o psiquiátricos, con el cual se siente cómoda, se debe intentar primero contactar a este profesional para que la atienda de inmediato. De esta persona no estar disponible, entonces se debe canalizar la ayuda a través de la Línea PAS de ASSMCA, llamando al **1-800-981-0023**. Se le debe explicar, tanto a la persona en riesgo como a sus familiares, la importancia de que acudan a la oficina u hospital identificado para que la persona en riesgo sea evaluada y **reciba ayuda ese mismo día.**
  7. **Si la persona se niega a recibir los servicios recomendados por el personal de la Línea PAS o por su proveedor de servicios psicológicos o psiquiátricos, se le pedirá al familiar que solicite una "Ley 408"** en el tribunal más cercano para que de esta forma se pueda proceder con el manejo de la persona en riesgo. En caso de no aparecer ningún familiar, el trámite de la "Ley 408" deberá ser realizado por algún miembro del ERRSS de la agencia.
  8. **En el caso que la persona se torne agresiva,** un miembro del ERRSS deberá **contactar a la policía** para que asista en el manejo de la misma.
  9. **El personal del ERRSS entregará a la persona con idea o amenaza suicida, la Hoja de Relevo de Responsabilidad (Ver: Formulario ERRSS 04).** Debe explicársele a cabalidad el contenido de este



formulario.

10. **El personal del ERRSS entregará al familiar o persona contacto, de la persona en riesgo, la *Hoja de Relevo de Responsabilidad del Familiar o Persona Contacto* (Ver: Formulario ERRSS 05). Debe explicársele a cabalidad el contenido de este formulario.**
11. **El personal del ERRSS completará la *Hoja para Documentar los Casos Atendidos con Comportamiento Suicida*. (Ver: Formulario ERRSS 02).**

**B. INTENTO SUICIDA: (cuando una persona está amenazando con suicidarse en ese preciso momento o ha llevado a cabo un intento suicida pero continúa viva).**

1. **La persona que identifica la situación de riesgo contactará de inmediato al 911 y posteriormente al personal del ERRSS o del CA. No dejará a la persona en riesgo sola hasta que llegue el personal del ERRSS o del CA que se hará cargo de manejar la situación. Mientras llegan los miembros del ERRSS o del CA, la persona que identifique la situación deberá hacer lo siguiente:**
  - a) En caso de haber **médicos o enfermeros** en la oficina o cerca, **deberá solicitar que éstos sean llamados de inmediato.**
  - b) **Hacerle saber** a la persona en riesgo **que desea ayudarle.**
  - c) **No mostrar señales de sorpresa ni desaprobación.**
  - d) Si el intento aún no se ha realizado, debe **pedirle a la persona en riesgo que posponga su intención de atentar contra su vida** y que le dé la oportunidad de ayudarle.
2. **La primera persona del ERRSS que se presente, evaluará la situación** de la persona que llevó a cabo el intento o que está amenazando con suicidarse. Dependiendo de la situación deberá realizar las siguientes acciones:
  - a) Si la persona está **gravemente herida**, no deberá moverla del lugar donde se encuentra. De no haberse hecho hasta el momento, **deberá llamar al 911 de inmediato.** El personal del 911 activará a Emergencias Médicas y a la Policía. Si hay un profesional de la salud cerca, deberá pedirle de inmediato que se persone al lugar.
  - b) Si la persona **está en el proceso del intento de suicidio**, el

personal del ERRSS deberá **llamar al 911 de inmediato** (si es que no se ha hecho). Deberá expresarle a la persona en riesgo que desea ayudarlo y le solicitará que le dé la oportunidad de hacer algo por él/ella. Debe pedirle que posponga su decisión de atentar contra su vida y que le dé la oportunidad de ayudarlo. Debe mostrar empatía y verdadero interés por la persona en riesgo. **El ERRSS no debe dejar sola en ningún momento a la persona en riesgo, salvo que su propia vida esté en peligro. Debe llamar también a la línea PAS 1-800-981-0023** para solicitar asistencia.

- c) **En caso de envenenamiento, uno de los miembros del ERRSS o del CA deberá llamar al 911**, mientras que otro de los miembros, se comunicará con el **Centro de Control de Envenenamiento** al **1-800-222-1222** para que le orienten sobre qué debe hacer.
- d) Si la persona **no está herida y no requiere cuidado médico de emergencia**, el ERRSS deberá realizar el mismo procedimiento que efectuaría en una situación de idea o amenaza de suicidio, ver documento: **Procedimiento Ante Una Idea o Amenaza Suicida (Páginas Núm. 22-30)**.

3. Mientras todo lo anterior ocurre, **otro de los miembros del ERRSS o del CA contactará a un familiar de la persona en riesgo**. En caso de sospecha de maltrato a menores, el personal del ERRSS deberá llamar a la línea de Emergencias Sociales, marcando el número **1-800-981-8333**, para determinar cuáles acciones realizar para garantizar el bienestar de esa persona.
4. **En caso de no haber un familiar presente**, o que no haya tiempo para esperar por el familiar, **uno de los miembros del ERRSS será quien acompañará a la persona en riesgo hasta la sala de emergencia del hospital más cercano**, ya sea para que éste reciba ayuda médica o para que se le realice una evaluación psiquiátrica de emergencia, dependiendo de la situación. En este caso, mientras la persona es trasladada a la sala de emergencia, el personal del ERRSS notificará a los familiares o algún contacto de la persona sobre la situación.
5. De ser posible, **el personal del ERRSS completará junto con la persona que llevó a cabo el intento, la Hoja de Relevo de Responsabilidad de la Persona en Riesgo**. (Ver: **Formulario ERRSS 04**). De haber algún familiar presente, éste deberá también completar la **Hoja de Relevo de Responsabilidad de Familiar, Amigo**

**o Conocido. (Ver: Formulario ERRSS 05).** El personal del ERRSS también completará la **Hoja para Documentar los Casos Atendidos con Comportamiento Suicida.** (Ver: Formulario ERRSS 02).

6. **El personal del ERRSS y el CA ofrecerán orientación** a los(as) familiares, compañeros/ as de trabajo o personas que hayan presenciado el intento suicida, para que llamen a Línea PAS o busquen servicios de ayuda de ser necesario.

**C. Amenaza de suicidio durante LLAMADA TELEFÓNICA** (cuando se reciba una llamada telefónica en la cual se identifique que una persona está en riesgo de cometer suicidio).

1. La persona que recibe la llamada deberá **asegurar la comunicación.**
  - a) **En ningún momento se debe interrumpir la llamada.**
  - b) **Preguntar**, lo antes posible, a la persona que llama su **nombre completo y su número de teléfono** para llamarle de vuelta en caso de que se corte la llamada o que esta persona cuelgue.
  - c) **Preguntarle dónde se encuentra** (dirección) **y quiénes (lo)(la) acompañan.** En caso de que sea posible, debe solicitarle que le comunique con esa persona para que provea ayuda inmediata.
  - d) Solicitarle al compañero más cercano que le **avise a un miembro del ERRSS o miembro del CA que está atendiendo una llamada de emergencia** de riesgo suicida.
  - e) **El ERRSS o CA asumirá la llamada** y se asegurará de que la persona que tomó la llamada originalmente se quede a su lado. Esta persona debe hacerle compañía durante toda la conversación y debe tener un teléfono adicional para realizar todas las llamadas necesarias.
  - f) **Tenga a la mano papel y bolígrafo** para anotar toda la información pertinente.
2. **Ofrecer los primeros auxilios psicológicos** (miembro del ERRSS o del CA)
  - a) **Utilizar un tono de voz suave y pausada** que transmita calma y tranquilidad.
  - b) **Identificarse por su nombre** completo. **Preguntar** a la persona que llama su **nombre.**

- c) **Preguntar el motivo de la llamada.**
- d) **Hacerle saber** a la persona que llama **que usted la está escuchando y le va a prestar ayuda.** Puede utilizar frases como las siguientes: “Puedo escuchar que estás pasando por una situación muy difícil, pero le puedo asegurar que haremos todo lo posible por ayudarlo(a)”, “Estamos aquí para apoyarlo(a)”. “Debe ser difícil poner en palabras esos sentimientos”. “Puedo imaginar lo duro que ha sido esta situación para usted”.
- e) **Identificar la localización** de la persona en riesgo. Por ejemplo: “Si me dices dónde te encuentras en estos momentos, podemos comenzar a ayudarte” (si es que no se tiene este dato aún; si lo tiene debe validarse que la dirección esté correcta). Si la persona está en los predios de la agencia se debe solicitar a otro miembro del ERRSS o del CA que acudan al lugar donde se encuentra la persona en riesgo pero no debe colgar la llamada.

### 3. **Permitir que la persona en riesgo se desahogue.**

- a) **No se ponga nervioso.**
- b) Guarde silencio y **permita que la persona diga todo lo que quiera.** No dé muestras de sorpresa ni desaprobación.
- c) **No interrumpa.**
- d) **Demuestre comprensión** repitiendo en sus propias palabras lo que la persona que llama le dice.
- e) **Haga preguntas específicas** sobre la situación de la persona. No asuma nada. Por ejemplo: “¿Qué me quieres decir cuando dices que te sientes cansado(a) de luchar?”; “¿Qué es lo más difícil para ti en estos momentos?”

### 4. **Preguntar por la posibilidad de ideación suicida.**

- a) Ejemplos: “Le voy a hacer una pregunta delicada y personal: ¿Todo estos problemas lo han llevado a pensar en el suicidio?”, “Algunas personas que se encuentran en una situación parecida a la suya suelen pensar en quitarse la vida. ¿Lo ha pensado usted?”, “¿Ha pensado en quitarse la vida?”, “¿Está pensando suicidarse?”

### 5. **Explorar la severidad de las ideas suicidas.**

- **Método:** “¿De qué forma ha pensado en quitarse la vida?”
- **Disponibilidad:** “¿Tiene a su alcance ese método (arma,

soga, pastillas, etc.) del cual me ha hablado?"; "¿Dónde?"

- **Frecuencia:** "¿Cuándo fue la última vez que pensó en hacerse daño?"; "¿Con qué frecuencia tiene estos pensamientos: a cada hora; todos los días; varios días a la semana; algunas veces al mes?"
- **Momento:** "¿Cuándo ha pensado llevar a cabo esta acción?"
- **Intentos previos:** "¿Alguna vez ha intentado quitarse la vida?"; "¿Hace cuánto tiempo?"; "¿Qué sucedió entonces?"

Debe tenerse en cuenta que a mayor nivel de planificación, mayor es el riesgo de que la persona lleve a cabo un intento suicida de manera inminente.

#### 6. **Evaluar nivel de riesgo.**

#### 7. **Explorar sus motivos para vivir** y ayudarle a visualizar alternativas.

- a) Se pueden formular las siguientes preguntas: "¿Qué te ha mantenido con vida hasta ahora?"; "¿Quiénes son las personas importantes para ti?"; "Antes de esta situación, ¿cuáles eran tus planes y metas a corto y largo plazo?"; "¿En qué otros momentos de tu vida has tenido una crisis? ¿Cómo lograste superarla?"; "¿Qué cosas te hacen sonreír?"

#### 8. **Establecer el plan de ayuda.**

- a) **Ante un nivel de riesgo moderado o alto, el compañero que inicialmente contestó la llamada o algún miembro del ERRSS o del CA deberá llamar al 911** y brindar toda la información disponible. También se deberá llamar a la **Línea PAS: 1-800-981-0023** y brindar toda la información disponible. **Ante un nivel de riesgo bajo, preguntar a la persona en riesgo si está recibiendo tratamiento psicológico o psiquiátrico, con quién y cómo podemos contactar a este profesional de la salud mental.** Dar esta información al compañero de trabajo o miembro del ERRSS o del CA para contactar este recurso y pedirle que se comuniquen con la persona en riesgo de inmediato. Si el recurso no está disponible o la persona en riesgo no está recibiendo tratamiento psicológico o psiquiátrico al presente, se debe canalizar servicios de evaluación psiquiátrica o psicológica de inmediato a través de la **Línea PAS: 1-800-981-0023.**

- b) **Solicitar a la persona en riesgo la información para contactar familiar o persona de confianza.** Decir por ejemplo: “Es importante compartir esta información con alguien en quien tengas confianza. ¿A quién puedo llamar para comunicarle cómo te sientes y pedirle que acuda a donde tú estás?”. Dar la información al compañero de trabajo o miembro del ERRSS o del CA para contactar a esta persona y pedirle que vaya de inmediato a donde está la persona en riesgo.
  - c) **Mantener la comunicación con la persona en riesgo, hasta que llegue el personal de ayuda o un familiar que se haga cargo de la situación.**
9. **Cierre** (éste se hará cuando ya haya otra persona responsable acompañando físicamente a la persona en riesgo).
- a) **Resumir los asuntos que se discutieron** en la llamada.
  - b) **Resumir los pasos** que se llevaron a cabo y las acciones a realizar.
  - c) **Agradecer** a la persona en riesgo **la confianza** y la oportunidad de poderlo ayudar.
  - d) **Acordar volver a contactar a la persona en riesgo al día siguiente** para saber cómo ha seguido.
  - e) **Despedirse con un mensaje esperanzador y de apoyo.**
- D. **Amenaza de suicidio durante una LLAMADA TELEFÓNICA DE UNA TERCERA PERSONA** (cuando alguien llame para reportar que un familiar o conocido presenta comportamiento suicida).
1. **Obtener la información de la persona que hace la llamada.**
    - a) Nombre completo
    - b) Teléfono
    - c) Dirección
  2. Solicitar detalles de la situación para poder **identificar el nivel de riesgo.**
  3. **Ante un caso de riesgo alto o moderado:**
    - a) **Orientar a la persona que hace la llamada respecto a no dejar sola a la persona en riesgo, no juzgarla ni sermonearla.**

- b) **Explicarle que debe llamar a la Línea PAS: 1-800-981-0023** y brindar toda la información disponible para que canalicen la evaluación psiquiátrica de emergencia o que debe llevar de inmediato a la persona en riesgo a la sala de emergencia del hospital más cercano. Si la persona en riesgo se niega a recibir servicios o está amenazando con suicidarse en ese mismo momento, debe **llamar al 911 de inmediato**.

4. **Ante un caso de riesgo bajo:**

- a) **Orientar a la persona que llama sobre los primeros auxilios psicológicos** (proveer espacio para el desahogo, escucha empática, no criticar ni sermonear, ayudar a la persona en riesgo a identificar sus razones para vivir).
- b) **Explicarle que debe llamar a la Línea PAS: 1-800-981-0023** y brindar toda la información disponible.
- c) **Dejarle saber que la persona en riesgo necesita recibir servicios psicológicos o psiquiátricos de inmediato**, ya sea a través de un proveedor de servicio privado o a través de un referido de la línea PAS **y que no debe permanecer sola** hasta que reciba ayuda profesional y esté estable.

5. **Cierre:**

- a) **Resumir los asuntos que se discutieron** durante la llamada.
- b) **Resumir los pasos** realizados y las acciones a realizar.
- c) **Agradecer la confianza**.
- d) **Acordar volver a contactar a la persona que generó la llamada al día siguiente** para saber cómo ha seguido la persona en riesgo.
- e) **Despedirse con un mensaje esperanzador y solidario**.

Todas las llamadas serán documentadas mediante la **Hoja para Documentar los Casos Atendidos con Comportamiento Suicida (Ver: Formulario ERRSS 02)**.

**Norma Núm. 5: Prevención terciaria después de un intento suicida o un suicidio consumado**

El ERRSS atenderá las situaciones de muerte por suicidio dentro de los predios de la agencia o entidad para la cual laboran, a las personas que han padecido la pérdida de un familiar, compañero de trabajo o amigo a causa de un suicidio y a las personas que hayan sobrevivido a un intento suicida.

## Procedimiento: Realizar los siguientes pasos dependiendo de la situación

### A. Manejo de una muerte por suicidio:

1. **No tocar ni mover el cadáver.**
2. **Evitar el acceso de personas ajenas** al manejo del evento, en la escena.
3. **Llamar al 911.** Ellos se encargarán de llamar a la Policía y al personal del Instituto de Ciencias Forenses (ICF). El contacto con los familiares lo llevará a cabo el personal de la Policía de Puerto Rico.
4. **En caso de que un familiar acuda a la escena y presente alguna crisis emocional, el ERRSS o el CA debe coordinarle servicios psicológicos o psiquiátricos de inmediato** a través de la Línea PAS o por medio de un proveedor de servicios privado.
5. **En caso de que un compañero de trabajo requiera apoyo emocional, el ERRSS o el CA debe referirlo al PAE o debe coordinarle servicios de salud mental de inmediato** a través de la Oficina de Recursos Humanos u otro recurso que tengan en la agencia.
6. **El personal de ERRSS debe completar la *Hoja para Documentar los Casos Atendidos con Comportamiento Suicida* (Ver: Formulario ERRSS 02).**

### B. Reincorporación al escenario laboral luego de una amenaza o intento suicida:

1. **El personal de la Oficina de Recursos Humanos determinará los procesos a seguir** en la reincorporación del empleado que tuvo comportamiento suicida, de acuerdo a las normas de la agencia y la recomendación médica. El personal del ERRSS y del CA debe estar disponibles para asistir en este proceso, ofreciendo apoyo emocional.
2. Se debe **requerir evidencia** de que la persona que presentaba riesgo suicida fue evaluada y recibió los servicios que le fueron recomendados.

### C. Después de una muerte por suicidio:

1. **El personal del ERRSS referirá al PAE, Línea PAS o a profesionales de salud mental privados a los compañeros de trabajo de la persona que murió por suicidio, o a las personas afectadas por este evento de ser necesario.**
2. **El personal del ERRSS junto al CA se encargarán de coordinar**



**una actividad** con un profesional de la salud mental para todos los empleados afectados por el evento de suicidio. Esta actividad debe enfocarse en proveer un espacio seguro para el desahogo.

3. **El personal del ERRSS junto al CA deberán proveer un directorio de servicios de salud mental** que existan en Puerto Rico a los compañeros de trabajo que lo requieran.

#### **Norma Núm. 6: Realización de un Simulacro de Manejo**

Se realizará en cada agencia, entidad, dependencia u oficina, un simulacro sobre el manejo de una situación de riesgo de suicidio. Dicho simulacro deberá llevarse a cabo durante la semana del día Mundial de Prevención de Suicidio (10 de septiembre). Para detalles favor referirse al documento **Protocolo para la Prevención del Suicidio** (págs. 31 y 32).

**Procedimiento: Planificar, coordinar y llevar a cabo un simulacro sobre el manejo de riesgo suicida.**

**Fecha en la cual se realizará el simulacro:**

Durante la semana del 10 de septiembre de cada año.

**Nombre de la persona a cargo de planificar y coordinar el simulacro:**

Vilmaris Santos Acosta

**Teléfono:** (787) 474-3300 ext. 3224

#### **Norma Núm. 7: Campañas masiva de prevención**

Realizar, por lo menos una vez al año, una campaña masiva de sensibilización, concienciación y prevención, para sus empleados y la población a la que sirven.

**Procedimiento: Planificar y coordinar las campañas que habrán de realizarse en la agencia. Determinar los temas y estrategias de presentación.**

1. De ser necesario, **consultar con la CPS** sobre posibles recursos o estrategias para la campaña.
2. **Documentar** en el informe semestral las actividades realizadas (**Ver: Formulario ERRSS 03**).
3. Las **fechas para estas campañas masivas** deberán ser, por lo

menos, una de las siguientes:

- **10 al 16 de agosto** – Semana Nacional de la Prevención de Suicidio (Conmemoración del día en el que se firmó la Ley Número 227 en 1999 en Puerto Rico).
- **10 de septiembre** – Día Mundial de Prevención de Suicidio (OMS).
- **Primera semana de diciembre** – Semana de Alerta Prevención de Suicidio en época navideña.

**Campaña masiva que se realizará en esta agencia, a tenor con la Norma Núm. 7.**

**Título de la actividad:** ***Campaña Alerta – Prevención Suicidio en Navidad***

**Breve descripción de la actividad:** Concienciación y Prevención, Distribución de Material Educativo

**Población a la cual está dirigida:** Empleados de ASES

**Persona encargada de la actividad:** Vilmaris Santos Acosta

**Fecha en la cual se llevará a cabo la actividad:** Durante la primera semana del mes de diciembre de cada año.