



Universidad de  
**América**  
Código SNIES 1715

**Código:** PO-GBI-02

**Fecha:** 11 noviembre de 2022

**Versión:** 01

**Proceso:** Gestión Integral de Bienestar Institucional

**Protocolo:** Abordaje en situaciones de duelo

# Protocolo Abordaje en situaciones de duelo

Realizó	Revisó	Aprobó
Coordinador de Psicología	Director Gestión de Talento Humano Coordinador Seguridad y Salud en el Trabajo	<b>Coordinador de Psicología</b>

*Clasificación del documento: público*

 <b>Universidad de América</b> <small>Código SNIES 1715</small>	<b>Código:</b> PO-GBI-02	<b>Fecha:</b> 11 noviembre de 2022	<b>Versión:</b> 01
	<b>Proceso:</b> Gestión Integral de Bienestar Institucional		<b>Protocolo:</b> Abordaje en situaciones de duelo

## Contenido

Objetivo.....	3
Definiciones .....	3
1. Estrategia de intervención .....	5
Canales de Reporte .....	5
Responsabilidades .....	5
Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo .....	5
Dirección de Gestión del Talento Humano .....	6
Coordinación de Psicología .....	6
Es responsabilidad de la ARL.....	7
Es responsabilidad de la EPS.....	7
Es responsabilidad del Colaborador .....	7

<b>Realizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Coordinador de Psicología	Director Gestión de Talento Humano Coordinador Seguridad y Salud en el Trabajo	<b>Coordinador de Psicología</b>

*Clasificación del documento: publico*

 <b>Universidad de América</b> <small>Código SNIES 1715</small>	<b>Código:</b> PO-GBI-02	<b>Fecha:</b> 11 noviembre de 2022	<b>Versión:</b> 01
	<b>Proceso:</b> Gestión Integral de Bienestar Institucional	<b>Protocolo:</b> Abordaje en situaciones de duelo	

### Objetivo:

Dar a conocer lineamientos para el abordaje básico del Duelo al interior de la Universidad de América.

### Alcance:

El alcance de este protocolo inicia cuando el colaborador reporta condiciones asociadas al Duelo, por los diferentes canales de comunicación definidos por la Universidad y culmina en la remisión por parte del Servicio de Psicología de la Universidad de América a la EPS para la valoración del colaborador.

### Definiciones:

*Duelo:* Un duelo es un proceso por el cual atraviesa una persona ante la muerte de un ser querido o frente a cualquier otra pérdida considerada como significativa en su vida. El duelo es el proceso por el cual atraviesa una persona ante la muerte de un ser querido o frente a cualquier otra pérdida considerada significativa en su vida.

Elisabeth Kübler-Ross, psiquiatra suiza, propuso un modelo compuesto de cinco (5) etapas o fases, cuya duración es variable y se pueden suceder dependiendo de la persona que lo vive.

- **Negación:** consiste en el rechazo consciente o inconsciente de la situación bajo la forma de una resistencia a aceptar la realidad. El diagnóstico de una enfermedad o el fallecimiento del ser querido se atribuyen a errores médicos o algún tipo de equivocación, o se produce una reacción de incredulidad frente a la muerte.
- **Ira:** es un sentimiento de rabia, resentimiento y hostilidad frente a la familia, los amigos, profesionales médicos, incluso hacia Dios y hacia los objetos inanimados o las personas extrañas. Se genera un deseo de reclamación y una sensación de injusticia frente a la pérdida o a la situación terminal. En ocasiones puede tratarse también de una sensación de rabia consigo mismo.
- **Negociación:** surge como una posibilidad de "acuerdo" de la inminente pérdida, bajo la idea de que se puede retrasar la muerte, haciendo compromisos o promesas para alcanzar metas terapéuticas de supervivencia o de desarrollo personal. También incluye el sentimiento de que podría haberse hecho algo más o algo diferente para evitar la muerte o la enfermedad.
- **Depresión:** el doliente o el enfermo hacen conciencia de la certeza o la inminencia de la muerte y expresan profundos sentimientos de tristeza, miedo e incertidumbre, acompañados de aislamiento social, agotamiento físico y mental, abandono del tratamiento.

<b>Realizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Coordinador de Psicología	Director Gestión de Talento Humano Coordinador Seguridad y Salud en el Trabajo	<b>Coordinador de Psicología</b>

Clasificación del documento: público

 <b>Universidad de América</b> <small>Código SNIES 1715</small>	<b>Código:</b> PO-GBI-02	<b>Fecha:</b> 11 noviembre de 2022	<b>Versión:</b> 01
	<b>Proceso:</b> Gestión Integral de Bienestar Institucional	<b>Protocolo:</b> Abordaje en situaciones de duelo	

- **Aceptación:** el doliente o el enfermo efectúan una especie de "acuerdo" con la realidad del acontecimiento trágico, aceptando la pérdida y restableciendo las rutinas cotidianas, las relaciones sociales y las expectativas de vida. Esta etapa no debe confundirse con la resignación o la negación del suceso.

Para hablar de un duelo, se requieren las siguientes condiciones:

- Añoranza continúa e intensa de la persona fallecida.
- Preocupación por la persona fallecida o las circunstancias de la muerte,
- Amargura o tristeza por la pérdida.
- Dificultad para aceptar la pérdida.
- Dificultad para continuar con la vida normalmente
- Dificultad para hacer amigos
- Dificultad o sentimientos de falta de sentido de la vida
- Dificultad para concentrarse en actividades.

(Organización Panamericana de la Salud, 2004, pág. 6).

La intervención psicosocial del Duelo, incluyen la aceptación de la realidad, expresión de emociones y sentimientos, encontrar un nuevo sentido a la vida y que esta sea satisfactoria, igualmente es importante trabajar solución de problemas como resultado de la pérdida. (Fernández y Rodríguez-Vega, 2002)

CARACTERÍSTICAS	DUELO NORMAL	DUELO PATOLÓGICO
Momento de aparición	A pocos días de la pérdida	Semanas o meses después (duelo retrasado).
Intensidad	Incapacitante algunos días	Incapacitante durante semanas
Reacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negar aspectos de la muerte: circunstancias, características del fallecido (idealización).</li> <li>• Identificarse con el fallecido (imitando rasgos, atesorando pertenencias).</li> <li>• Oír la voz, ver u oler al fallecido de forma efímera y momentánea, sin embargo, se reconoce que esta sensación no es real.</li> <li>• Padeecer síntomas somáticos similares a los que causaron la muerte del difunto (identificación).</li> <li>• Desarrollar conductas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negar la muerte del fallecido, creer que aún vive.</li> <li>• Creer que es el fallecido.</li> <li>• Alucinaciones complejas y estructuradas.</li> <li>• Creer que se va a morir de la misma enfermedad.</li> <li>• Acudir continuamente al médico por esa causa.</li> <li>• Establecer conductas anormales (conservar cenizas, poner altares, visitar el cementerio diariamente).</li> <li>• No aparición del duelo (negación del duelo).</li> </ul>

<b>Realizó</b> Coordinador de Psicología	<b>Revisó</b> Director Gestión de Talento Humano Coordinador Seguridad y Salud en el Trabajo	<b>Aprobó</b> Coordinador de Psicología
---	--	--

Clasificación del documento: público

 <b>Universidad de América</b> <small>Código SNIES 1715</small>	<b>Código:</b> PO-GBI-02	<b>Fecha:</b> 11 noviembre de 2022	<b>Versión:</b> 01
	<b>Proceso:</b> Gestión Integral de Bienestar Institucional	<b>Protocolo:</b> Abordaje en situaciones de duelo	

	culturalmente aceptables en relación al duelo (luto temporal, etc.).	
--	--	--

Un duelo no se considera un trastorno psicológico. Es una reacción normal ante una pérdida. Es muy importante que los trabajadores de la Universidad sobre todo los líderes de los procesos puedan discriminar un duelo normativo de uno patológico. En el caso de detectarse un duelo patológico deberá remitirse por parte de Seguridad y Salud en el Trabajo por solicitud de la Coordinación de Psicología a la ARL o EPS del trabajador para una valoración e intervención especializada.

### 1. Estrategia de intervención

El presente protocolo contiene un enfoque preventivo y no incluye aspectos relacionados con el manejo clínico y farmacológico. Con base en la intervención inicial y de acuerdo con la evidencia de la presencia de esta condición de salud mental en un colaborador relacionada con el Duelo, la Universidad activará los siguientes canales de reporte.

#### Canales de Reporte

Los siguientes son los canales de reporte a los que puede acudir el colaborador para informar su condición en caso de considerar la posibilidad de presentar Duelo de acuerdo a la sintomatología descrita en este protocolo.

- Dirección de Gestión del Talento Humano.
- Coordinación de seguridad y Salud en el Trabajo.
- Líderes de Proceso
- COPASST
- Comité de Convivencia Laboral
- Servicio Médico
- Servicio de Psicología

Desde cualquiera de los procesos anteriores, el trabajador será direccionado al Servicio de Psicología de la Universidad para su respectivo manejo. En el caso de que el colaborador reporte directamente al Servicio de Psicología; este se remitirá a la Eps. El líder del proceso que crea que un colaborador presenta Duelo informará a cualquiera de los procesos anteriores para la remisión al Servicio de Psicología por Correo Electrónico Institucional o presencial con datos de contacto del colaborador en *Formato de Remisión de Psicología*

Todos los casos serán documentados en el *Formato Seguimiento individual programa vigilancia epidemiológico* y este será custodiado por la Coordinación de Psicología

#### Responsabilidades

##### Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo

1. Mantener la actualización de la matriz de identificación de riesgos y peligros
2. Establecer las medidas de intervención para la gestión y trazabilidad del riesgo

Realizó	Revisó	Aprobó
Coordinador de Psicología	Director Gestión de Talento Humano Coordinador Seguridad y Salud en el Trabajo	Coordinador de Psicología

*Clasificación del documento: público*

 <b>Universidad de América</b> <small>Código SNIES 1715</small>	<b>Código:</b> PO-GBI-02	<b>Fecha:</b> 11 noviembre de 2022	<b>Versión:</b> 01
	<b>Proceso:</b> Gestión Integral de Bienestar Institucional	<b>Protocolo:</b> Abordaje en situaciones de duelo	

3. Realizar la aplicación de la batería de riesgo psicosocial
4. Clasificar la población trabajadora de acuerdo a la aplicación de la batería de riesgo psicosocial ;según el tipo de actividad de prevención del que formarán parte, así:
  - Trabajadores sanos: Los trabajadores “sanos” corresponden a personas que no presentan alteraciones del estado de salud y por lo tanto son objeto de las actividades de prevención primaria.
  - Trabajadores sospechosos: Los trabajadores con signos y síntomas sugestivos de Duelo se clasifican como “sospechosos” y deben ser incluidos en las actividades de prevención secundaria.
  - Trabajadores caso: Finalmente, los trabajadores con diagnóstico de Duelo (“caso”), constituyen la población a quien se dirige las actividades de intervención terciaria

### Dirección de Gestión del Talento Humano

1. Identificar los casos que se han recibido y realizar la ruta de atención
2. Implementar acciones de intervención para mitigar el riesgo
3. Promover el conocimiento del presente protocolo a través de las diferentes canales
4. Fomentar acciones de prevención frente a posibles casos de Duelo
5. Facilitar los espacios para la asistencia del colaborador a los especialistas según su caso
6. Fomentar actividades de formación continua y de desarrollo personal
7. Garantizar al colaborador el cumplimiento de las recomendaciones medicas emitidas
8. Fomentar espacios de bienestar a través de actividades, ludicas, familiares,culturales,deportivas,etc.
9. Fortalecer la gestión del desempeño (feedback), asegurando el recominiento a loscolaboradores por las actividades realizadas

### Coordinación de Psicología

1. La Coordinación de Psicología realizará una valoración psicosocial. De percibirse alteraciones emocionales significativas, remitirá a EPS en caso de ser necesario para valoración clínica y manejo especializado.
2. Hacer seguimiento del trabajador, en formato establecido y estandarizado por el Área de Calidad, que presenta Duelo y de ser necesario con la familia para apoyarlo.
3. Brindar un espacio para expresión emocional y brindar estrategias de afrontamiento que faciliten el manejo del Duelo del colaborador.
4. Informar a Gestión Humana y SST bajo autorización expresa de los colaboradores los casos de Duelo que llegan a Psicología y que requieren de atención especializada para su debido manejo.
5. Llevar a cabo capacitaciones, diseñar piezas electrónicas entre otras con información referente al Duelo con fines preventivos y Actividades de psicoeducación.

Nota:

- No se podrá hacer psicoterapia.
- En caso de requerirse información del acompañamiento por parte de Psicología, se debe tener en cuenta el principio de confidencialidad y solo se revelará información con autorización expresa del Colaborador por medio de solicitud escrita.

Realizó	Revisó	Aprobó
Coordinador de Psicología	Director Gestión de Talento Humano Coordinador Seguridad y Salud en el Trabajo	Coordinador de Psicología

Clasificación del documento: público

 <b>Universidad de América</b> <small>Código SNIES 1715</small>	<b>Código:</b> PO-GBI-02	<b>Fecha:</b> 11 noviembre de 2022	<b>Versión:</b> 01
	<b>Proceso:</b> Gestión Integral de Bienestar Institucional	<b>Protocolo:</b> Abordaje en situaciones de duelo	

### Es responsabilidad de la ARL

- La intervención implica la observación y si es necesario, la valoración y seguimiento de las alteraciones de salud de los trabajadores en Duelo.
- Dar recomendaciones a SST, Psicología y Gestión Humana para el correcto abordaje del Duelo y poder facilitar el reintegro del colaborador al medio laboral.
- Ejecutar las acciones propias de la ARL y que son de su responsabilidad.

### Es responsabilidad de la EPS

- La intervención implica la observación y si es necesario, la valoración y seguimiento de las alteraciones de salud de los trabajadores en Duelo.
- Reportar a SST, Psicología y Gestión Humana teniendo en cuenta el secreto profesional acerca de la evolución del colaborador y hacer sugerencias para el manejo del Duelo.

### Es responsabilidad del Colaborador

Los trabajadores, de conformidad con la normatividad vigente tendrán entre otras, las siguientes responsabilidades:

- Procurar el cuidado integral de su salud
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud;
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
- Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
- Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

Realizó	Revisó	Aprobó
Coordinador de Psicología	Director Gestión de Talento Humano Coordinador Seguridad y Salud en el Trabajo	Coordinador de Psicología

Clasificación del documento: público



Universidad de  
**América**  
Código SNIES 1715

**Código:** PO-GBI-02

**Fecha:** 11 noviembre de 2022

**Versión:** 01

**Proceso:** Gestión Integral de Bienestar Institucional

**Protocolo:** Abordaje en situaciones de duelo

### Control de cambios

Fecha del cambio	Versión	Motivo del cambio
11 de noviembre	01	Creación del documento

Realizó	Revisó	Aprobó
Coordinador de Psicología	Director Gestión de Talento Humano Coordinador Seguridad y Salud en el Trabajo	Coordinador de Psicología

Clasificación del documento: público