



**Política Pública Número:** JLNO- 23-024

**Fecha de Aprobación:** 12 de junio de 2023

**Fecha de Efectividad:** 13 de junio de 2023

**Dirigido a:** Sistema Local de Desarrollo Laboral -  
Conexión Laboral ALDL Noroeste

**ASUNTO:** PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN SITUACIONES  
DE RIESGO DE SUICIDIO PARA EMPLEADOS DE  
CONEXIÓN LABORAL ÁREA LOCAL NOROESTE

## **I. INTRODUCCIÓN**

Este protocolo establecerá una guía para el manejo de situaciones de emergencia o de intervención en crisis de salud mental en el lugar de trabajo. El mismo será aplicable en situaciones que involucren a empleados de Conexión Laboral, Área Local Noroeste (en adelante, “Área Local”).

## **II. CONFIDENCIALIDAD**

Todos los empleados de “Área Local” que intervengan en una situación de crisis están obligados a garantizar la confidencialidad de las personas involucradas. Sin embargo, dicha garantía de confidencialidad cede ante la necesidad de salvaguardar la seguridad y el bienestar de las personas involucradas. Los límites de confidencialidad son los siguientes:

- Si la vida del empleado o de una tercera persona está en peligro.

- Si hay sospecha de abuso de un menor o de una persona que no se puede valer por sí mismo.
- Si se renuncia al derecho a la confidencialidad.
- En un proceso judicial, según sea necesario.

### **III. RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL**

#### **A. Coordinador**

1. Las siguientes personas han sido designadas como Coordinadores para propósitos de la implementación de este Protocolo: Directora de Recursos Humanos y Oficial de Recursos Humanos
2. El Coordinador será el responsable, con su equipo de trabajo, del desarrollo e implementación de este Protocolo.
3. El Coordinador también será responsable de custodiar los documentos y formularios sobre los casos atendidos.
4. El Coordinador ofrecerá o coordinará el ofrecimiento de orientación sobre este Protocolo.

#### **B. Supervisores**

1. Atender en primera instancia cualquier situación de riesgo suicida que ocurra en su área de trabajo.
2. Reportar al Coordinador cualquier situación de riesgo suicida que ocurra en su sucursal.
3. Promover y organizar la participación de los empleados en actividades educativas y programas preventivos.
4. Ofrecer orientación sobre centros y servicios de salud mental a todo empleado que lo solicite.

### **IV. SEÑALES DE ALERTA DE RIESGO DE SUICIDIO**

- Hacer comentarios directos sobre quitarse la vida.
- Hacer comentarios indirectos como por ejemplo “¿Para qué vale la pena vivir?”, “La vida no vale nada,” “Nadie me extrañaría si no estoy.”
- Hablar o escribir sobre la muerte o morir, incluyendo en redes sociales.
- Mencionar un plan o tener los medios para hacerse daño, como acceso a pastillas, una pistola u otro tipo de arma.
- Regalar sus posesiones.
- Preguntar sobre detalles de pólizas o seguros de vida, particularmente si pregunta sobre causa de muerte.

- Cambios en conducta o afecto. La persona se nota triste, callada, deprimida o desinteresada. Descuido en apariencia personal o higiene.
- Expresar sentimientos de desesperanza o vacío emocional.

Si un empleado que ha experimentado una pérdida reciente como muerte de un ser querido, divorcio, pérdida de la custodia de un hijo, pérdida del hogar, o bancarrota presenta estas señales, esto podría indicar un aumento en el riesgo suicida.

## V. PROCEDIMIENTO

### A. Ante una IDEA o AMENAZA SUICIDA

Es importante actuar rápidamente y obtener información. Es difícil determinar la probabilidad de que la persona vaya a intentar quitarse la vida, pero hacer preguntas puede determinar qué acciones se deben tomar.

1. Cualquier empleado que identifique una situación de riesgo suicida, contactará de inmediato a algún Supervisor o a la Directora de Recursos Humanos.
2. La persona que identifique la situación permanecerá junto a la persona que tiene la idea o amenaza suicida hasta que llegue el Supervisor o Directora de Recursos Humanos, quien se hará cargo de la situación.
3. Mientras llega el Supervisor o Directora de Recursos Humanos, 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.
  - c. Hacerle saber a la persona en riesgo que desea ayudarlo.
  - d. Escuchar con empatía.
4. El Supervisor a cargo de la situación debe hacer lo siguiente:
  - a. Lleve al empleado(a) a un lugar callado y privado para conversar.
  - b. Sea directo y déjele saber la información que ha recibido u observado. Hágale saber que desea ayudarlo(a).
  - c. Haga preguntas directas sobre cómo se siente la persona. Puede comenzar diciendo “Veo que estás muy afectado. Estoy aquí para escucharte. Me gustaría que compartieras conmigo lo que estás pensando o sintiendo para poder ayudarte.”
  - d. Permita que la persona diga todo lo que quiera. Escuchar es lo más importante que puede hacer en este momento.
  - e. Escuche con empatía sin dar señales de sorpresa ni desaprobación. Puede usar 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 puedas compartir."

- f. Pregúntele directamente si ha pensado en quitarse la vida. Puede decir: "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?"
- g. No minimice lo que siente la persona. No diga "No quieres hacer eso" o "piensa en lo que le harías a tu familia."
- h. Demuestre su apoyo y su compasión.
- i. Explore la severidad de la idea suicida:
  - i. Frecuencia: ¿Cuándo fue la última vez que pensó en hacerse daño?" (mientras más reciente, mayor el riesgo); y "¿Con qué frecuencia tiene estos pensamientos: a todas horas, todos los días, ¿varios días a la semana?" (mientras más frecuentes, mayor es el riesgo).
  - ii. Método: "¿De qué forma ha pensado quitarse la vida?"
  - iii. Disponibilidad: "¿Tiene disponible ese método del cual me ha hablado?" "¿Dónde lo tiene?"
  - iv. Momento: "¿Cuándo ha pensado llevar a cabo esta acción?"
  - v. Intentos previos: "¿Alguna vez ha intentado quitarse la vida?"; "¿Hace cuánto tiempo?"; ¿Qué sucedió entonces?"

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.

- j. Dependiendo de la severidad del riesgo suicida, decida el curso de acción a tomar:
  - i. Indique a la persona que puede contactar líneas de ayuda o de prevención, tales como Línea PAS de ASSMCA (1-800-981-0023) o al 9-8-8 (Centro de Prevención de Suicidios). También, puede utilizar los servicios de PAE (Programa de Ayuda al Empleado) a través del plan médico.
  - ii. Llamar, junto con la persona en riesgo, a un familiar o contacto de la persona para que acuda al lugar de empleo y acompañe a la persona a recibir los servicios que necesita.
  - iii. Si la persona tiene un proveedor de servicios psicológicos y/o psiquiátricos, con el cual se siente cómoda, intentar 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 1800-981-0023. Se 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.

- k. Reincorporación al trabajo, luego de una idea o amenaza suicida.
  - i. Se debe requerir evidencia médica de que el empleado que expresó una idea o amenaza suicida está mental y físicamente capacitado para reincorporarse al trabajo.

**B. INTENTO SUICIDA (Cuando la persona está amenazando con suicidarse en ese preciso momento o ha llevado a cabo un intento suicida)**

1. La persona que identifique la situación de riesgo contactará de inmediato al 9-1-1 y posteriormente al Supervisor. No debe dejar sola a la persona hasta que llegue personal de Emergencias Médicas o Supervisor.
2. Mientras llega Emergencias Médicas o el Supervisor, la persona que identifique la situación deberá hacer lo siguiente:
  - a. Hacerle saber a la persona que desea ayudarlo.
  - b. No mostrar señales de sorpresa ni desaprobación.
  - c. Si el intento no se ha realizado aún, pedirle a la persona que posponga su intención de atentar contra su vida y que le dé la oportunidad de ayudarlo. Puede decir “debido a lo que me ha dicho, tengo preocupaciones sobre su seguridad. Tengo la responsabilidad de asegurarme que reciba asistencia inmediata. Su seguridad es lo más importante en este momento.”
3. El Gerente o Supervisor que se presente deberá hacer lo siguiente:
  - a. Si la persona está gravemente herida, no deberá moverla del lugar donde se encuentra. Si no se ha hecho hasta el momento, deberá llamar al 9-1-1 de inmediato.
  - b. Déjele saber a la persona que desea ayudarlo. Puede decir “debido a lo que me ha dicho, tengo preocupaciones sobre su seguridad. Tengo la responsabilidad de asegurarme que reciba asistencia inmediata. Su seguridad es lo más importante en este momento.”
  - c. Debe comunicarse con un familiar o el contacto de emergencia del empleado.
  - d. No debe dejar sola a la persona en riesgo en ningún momento, salvo que su propia vida esté en peligro.
  - e. Si la persona no está herida y no requiere cuidado médico de emergencia, el Supervisor deberá realizar el mismo procedimiento que efectuaría en una situación de idea o amenaza de suicidio.
  - f. El Supervisor ofrecerá orientación a los familiares, compañeros de trabajo o personas que hayan presenciado el intento suicida, para que llamen a la Línea PAS o busquen servicios de ayuda de ser necesario.
  - g. Reincorporación al trabajo, luego de una idea o amenaza suicida.

- i. Se debe requerir evidencia médica de que el empleado que expresó una idea o amenaza suicida está mental y físicamente capacitado para reincorporarse al trabajo.

**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. No se debe interrumpir la llamada.
2. 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 la persona cuelgue.
3. Preguntarle dónde se encuentra (dirección) y quiénes lo(a) acompañan. En caso de que sea posible, debe solicitar que le comunique con esa persona para que provea ayuda inmediata.
4. Solicitar a un compañero(a) que le avise al Supervisor que está atendiendo una llamada de emergencia de riesgo suicida.
5. El Supervisor asumirá la llamada y asegurará 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 llamadas de ser necesario.
  - a. Tenga a la mano papel y bolígrafo para anotar toda la información pertinente.
  - b. Hablar de manera suave y pausada de modo que transmita tranquilidad:
    - i. Identificarse por su nombre completo.
    - ii. 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”, “
    - iii. 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 compañero que acuda al lugar donde se encuentra la persona en riesgo, pero no debe colgar la llamada.
    - iv. Permitir que la persona en riesgo se desahogue.
      1. No se ponga nervioso.
      2. Guarde silencio y permita que la persona diga todo lo que quiera. No dé muestras de sorpresa ni desaprobación.
      3. No interrumpa.

4. Demuestre comprensión repitiendo en sus propias palabras lo que la persona que llama le dice.
5. 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?”
6. Preguntar por la posibilidad de riesgo suicida.
  - a. 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 suicidarse?”

7. Explorar la severidad de las ideas suicidas.

- a. Método: “¿De qué forma ha pensado en quitarse la vida?”
- b. Disponibilidad: “¿Tiene a su alcance ese método (arma, soga, pastillas, etc.) del cual me ha hablado?”; “¿Dónde?”
- c. 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?”
- d. Momento: “¿Cuándo ha pensado llevar a cabo esta acción?”
- e. 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.

c. Establecer el plan de ayuda.

- i. Ante un nivel de riesgo moderado o alto, llamar al 9-1-1 y brindar toda la información disponible. También se podrá llamar a la Línea PAS: 1-800-981-0023 o al 9-8-8 (Centro de Prevención de Suicidios) y brindar toda la información disponible.
- ii. 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 para contactar este recurso y pedirle que se comunique 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.

- d. 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 para que se comunique con la persona de confianza.
- e. 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.
- f. Cierre – cuando haya otra persona responsable acompañando al empleado en riesgo.
  - i. Resumir los pasos que se llevaron a cabo y las acciones a realizar.
  - ii. Agradecer a la persona en riesgo la confianza y la oportunidad de poderlo ayudar.
  - iii. Acordar volver a contactar a la persona en riesgo al día siguiente para saber cómo ha seguido.
  - iv. Despedirse con un mensaje esperanzador y de apoyo.
- g. Reincorporación al trabajo, luego de una idea o amenaza suicida.
  - i. Se debe requerir evidencia médica de que el empleado que expresó una idea o amenaza suicida está mental y físicamente capacitado para reincorporarse al trabajo.

**D. Amenaza de suicidio durante una LLAMADA TELEFONICA 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, según establecido arriba.
- 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 o al 9-8-8 (Centro de Prevención de Suicidios) 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, servicios de PAE (Programa de Ayuda al Empleado) a través del plan médico 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 asuntos que se discutieron durante la llamada.
  - b. Resumir los pasos realizados y las acciones a realizar.
  - c. Agradecer la confianza.
  - d. Acordar a 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.
  - f. Documentar
6. Reincorporación al trabajo, luego de una idea o amenaza suicida.
- a. Se debe requerir evidencia médica de que el empleado que expresó una idea o amenaza suicida está mental y físicamente capacitado para reincorporarse al trabajo.

## **E. SUICIDIO CONSUMADO**

1. En caso de una muerte por suicidio, el Supervisor velará por:
  - a. No tocar ni mover el cadáver.
  - b. Evitar el acceso de personas ajenas al manejo del evento.

- c. Llamar al 9-1-1.
- d. En caso de que un compañero de trabajo requiera apoyo emocional, coordinar servicios de salud mental de inmediato para el empleado.
- e. Coordinar servicios de salud mental, a través de la Línea PAS o profesionales de servicios de salud mental privados, para empleados que pudiesen estar afectados. Se puede realizar una actividad para todos los empleados en un espacio seguro para el desahogo.
- f. Proveer un directorio de servicios de salud mental a los empleados que lo soliciten. Ver anejo.

**F. REINCORPORACIÓN AL ESCENARIO LABORAL, luego de una amenaza o intento suicida:**

- 1. Coordinar con la Directora de Recursos Humanos para determinar los procesos a seguir en la reincorporación del empleado que tuvo comportamiento suicida.
- 2. Se debe requerir evidencia médica de que la persona que presentaba riesgo suicida fue evaluada y recibió los servicios que le fueron recomendados.

**G. VIGENCIA**

Este Protocolo de Intervención en Situaciones de Riesgo de Suicidio para Empleados de Conexión Laboral Área Local del Noroeste entrará en vigor de inmediato.

Aprobado en Aguadilla, Puerto Rico, el 12 de junio de 2023.



Lic. Pedro García Morell  
Presidente  
Junta Local de Desarrollo Laboral – Noroeste



Lourdes E. Ríos Muñiz  
Directora Ejecutiva  
Área Local de Desarrollo Laboral Noroeste

## ANEJO

### DIRECTORIO DE SERVICIOS DE AYUDA

<b>Líneas para manejo de emergencias</b>	
Línea de Emergencia	9-1-1
Línea PAS de ASSMCA	1-800-981-0023
Centro de Prevención de Suicidio	9-8-8
National Suicide Prevention Lifeline (tienen servicio bilingüe)	1-800-273-8255
Centro de Control de Envenenamiento	1-800-222-1222
Policía de Puerto Rico (Cuartel General)	(787)793-1234
Línea de Suicidio Hospital de Veteranos	
<b>Hospitales Psiquiátricos</b>	
Hospital de Psiquiatría General (Centro Médico)	(787)766-4646
First Hospital Panamericano Cidra	(787)739-5555
Hospital San Juan Capestrano, Trujillo Alto	(787)760-0222, 625-2900
Panamericano Ponce Hospital de Damas	(787)842-0045, 0047, 0049
Panamericano San Juan Hospital Auxilio Mutuo	(787)523-1500, 1501
Hospital Menonita CIMA, Aibonito	(787)714-2462
Centros de Salud Mental de ASSMCA Adultos	
Centro de Salud Mental de Arecibo	(787)878-3552, 3770
Centro de Salud Mental de Mayagüez	(787)833-0663, 831-3714, 2095
Centro de Salud Mental de Moca	(787)877-4743, 4744
<b>Clínicas Ambulatorias</b>	
Centro de Acceso y Tratamiento Panamericano Bayamón	(787)778-2480
Centro de Acceso y Tratamiento Panamericano Manatí	(787)854-0001
Centro de Acceso y Tratamiento Panamericano Humacao	(787)285-1900
Centro de Acceso y Tratamiento Panamericano Caguas	(787)286-2510
Centro de Acceso y Tratamiento Panamericano Hato Rey	(787)758-4845
Centro de Acceso y Tratamiento Panamericano Ponce	(787)284-5093
Sistema San Juan Capestrano Clínica Parcial, Hatillo	(787)878-0742

Sistema San Juan Capestrano Clínica Parcial, Condado	(787)725-6000
Sistema San Juan Capestrano Clínica Parcial, Manatí	(787)884-5700
Sistema San Juan Capestrano Clínica Parcial, Carolina	(787)769-7100
Sistema San Juan Capestrano Clínica Parcial, Mayagüez	(787)265-2300
Sistema San Juan Capestrano Clínica Parcial, Caguas	(787)745-0190
Sistema San Juan Capestrano Clínica Parcial, Humacao	(787)850-8382
Sistema San Juan Capestrano Clínica Parcial, Bayamón	(787)740-7771
Sistema San Juan Capestrano Clínica Parcial, Ponce	(787)842-4070
INSPIRA Hato Rey	(787)753-9515
INSPIRA Caguas	(787)704-0705
INSPIRA Bayamón	(787)955-2700
INSPIRA San Juan	(787)296-0555