

Línea de atención integral en salud mental SURA

Propósito

Promover bienestar en las personas a través del acompañamiento pertinente en salud mental, identificando factores de riesgo y potenciando factores protectores, ofreciendo espacios conversacionales cálidos y cercanos, facilitando la contención emocional, la educación en torno a la gestión, el tránsito de emociones y el desarrollo de capacidades para enfrentar los desafíos de la cotidianidad.



Escuchamos a tus colaboradores sobre lo
**que pasa por sus mentes
y sienten en sus cuerpos.**



“Cuando la boca calla, el cuerpo habla”.

En SURA estamos para ti y tus colaboradores.

¿Hablamos?



Puedes marcar a nuestras líneas telefónicas y sus opciones.

- **018000511414** opción 1, luego opción 4.
- **604 4444578** opción 1, luego opción 4.



O en la línea WhatsApp 3152757888 elige las siguientes opciones:

- Autorizar tratamiento de datos.
- ARL SURA.
- Personas.
- Salud mental.

**También puedes ingresar por la opción Urgencias, en salud, salud mental.*

**Entre tantas prioridades,
tus colaboradores son la primera**





Escuchamos a tus colaboradores sobre lo
**que pasa por sus mentes
y sienten en sus cuerpos.**



“Cuando la boca calla, el cuerpo habla”.

En SURA estamos para ti y tus colaboradores.

¿Hablamos?



Puedes marcar a nuestras líneas telefónicas y sus opciones.

- **018000511414** opción 1, luego opción 4.
- **604 4444578** opción 1, luego opción 4.



O en la línea WhatsApp 3152757888 elige las siguientes opciones:

- Autorizar tratamiento de datos.
- ARL SURA.
- Personas.
- Salud mental.

*También puedes ingresar por la opción Urgencias, en salud, salud mental.

**Entre tantas prioridades,
tus colaboradores son la primera**



¿Cuál es su alcance?

- Tiene como alcance la cobertura de todas las personas y empresas afiliadas a la ARL SURA, sin importar ubicación geográfica, también presta servicio a otros aseguradores (EPS, Salud Voluntarios y Vida).
- Está diseñada bajo el modelo de acompañamientos de corta duración en primeros auxilios psicológicos y otras temáticas que permitan la gestión de la salud mental.
- Se realizan de 1 a 3 espacios de conversación con la persona usuaria del servicio de acuerdo con el criterio del profesional.
- La duración de cada acompañamiento es de 60 minutos.

¿Cómo se puede acceder?

Canales

Líneas telefónica Nacional :

- 018000511414, opción 1 y luego opción 4
- 604-444-45-78, opción 1 y luego opción 4

Línea WhatsApp:

- 3152757888, digita en orden las siguientes opciones:

Autorización tratamiento de Datos

ARL SURA

Personas

Salud mental

También puede ingresar por la opción Urgencias en salud mental



Escuchamos a tus colaboradores sobre lo
**que pasa por sus mentes
y sienten en sus cuerpos.**



“Cuando la boca calla, el cuerpo habla”.

En SURA estamos para ti y tus colaboradores.

¿Hablamos?



Puedes marcar a nuestras líneas telefónicas y sus opciones.

- **018000511414** opción 1, luego opción 4.
- **604 4444578** opción 1, luego opción 4.



O en la línea WhatsApp 3152757888 elige las siguientes opciones:

- Autorizar tratamiento de datos.
- ARL SURA.
- Personas.
- Salud mental.

**También puedes ingresar por la opción Urgencias, en salud, salud mental.*

Entre tantas prioridades,
tus colaboradores son la primera



¿Cómo funciona este servicio?

¿Cómo opera el servicio?

El servicio opera las 24 horas del día, 7 días a la semana. Existe un APH que da respuesta ante situaciones en las que la vida o la integridad de las personas puedan estar en peligro, así mismo los usuarios pueden autoagendarse eligiendo la opción que mas se ajuste a su disponibilidad.

Posterior a las intervenciones ¿continúan los seguimientos?

El servicio se cierra luego de realizarse hasta tres acompañamientos según criterio del profesional; sin embargo si el trabajador por un motivo diferente al inicial requiere la apertura de un nuevo servicio este se podrá prestar y lo hará un profesional diferente al de la primera vez o dado el caso se orienta para que acuda a su EPS.

¿Es solo para empleados o se puede extender a algún miembro de su familia?

El servicio tiene cobertura para afiliados a la ARLSURA.



Escuchamos a tus colaboradores sobre lo que pasa por sus mentes y sienten en sus cuerpos.



“Cuando la boca calla, el cuerpo habla”.

En SURA estamos para ti y tus colaboradores.

¿Hablamos?



Puedes marcar a nuestras líneas telefónicas y sus opciones.

- **018000511414** opción 1, luego opción 4.
- **604 4444578** opción 1, luego opción 4.



O en la línea WhatsApp **3152757888** elige las siguientes opciones:

- Autorizar tratamiento de datos.
- ARL SURA.
- Personas.
- Salud mental.

*También puedes ingresar por la opción Urgencias, en salud, salud mental.

Entre tantas prioridades,
tus colaboradores son la primera





Escuchamos a tus colaboradores sobre lo
**que pasa por sus mentes
y sienten en sus cuerpos.**



“Cuando la boca calla, el cuerpo habla”.

En SURA estamos para ti y tus colaboradores.

¿Hablamos?



Puedes marcar a nuestras líneas telefónicas y sus opciones.

- **018000511414** opción 1, luego opción 4.
- **604 4444578** opción 1, luego opción 4.



O en la línea WhatsApp 3152757888 elige las siguientes opciones:

- Autorizar tratamiento de datos.
- ARL SURA.
- Personas.
- Salud mental.

*También puedes ingresar por la opción Urgencias, en salud, salud mental.

**Entre tantas prioridades,
tus colaboradores son la primera**



¿Cómo funciona este servicio?

- ✓ El servicio de la línea desde ARL funcionó hasta el 30 de Junio una vez terminado el estado de emergencia sanitaria y desde el 1 de julio se inició transición de este servicio a la **Línea de atención Integral en Salud Mental SURA** en donde varios aseguradores (Vida, EPS, Salud Voluntarios y ARL) hacen parte.
- ✓ El Proceso no ha cambiado desde la experiencia de usuario de ARL; los cambios han sido internos desde la prestación SURA para mejorar el servicio, **fortaleciendo el equipo de la Línea de Atención en Salud Mental.**
- ✓ En el caso de la ARL seguimos dando **respuesta a la recomendación de la Resolución 2764 del 2022** donde se insta a las ARL a contar con un servicio no presencial de apoyo psicológico y atención en crisis ante situaciones que afecten la salud mental.
- ✓ El acompañamiento esta hoy **focalizado hacia acciones de promoción y prevención** a través de temáticas que permitan la gestión de la salud mental, por lo tanto **no es** un proceso psicoterapéutico.
- ✓ La línea de atención en salud mental acompaña el **momento de la crisis, hace la contención emocional** y la activación **y/o derivación** de acuerdo al protocolo.



Escuchamos a tus colaboradores sobre lo
**que pasa por sus mentes
y sienten en sus cuerpos.**



“Cuando la boca calla, el cuerpo habla”.
En SURA estamos para ti y tus colaboradores.

¿Hablamos?



Puedes marcar a nuestras líneas telefónicas y sus opciones.

- **018000511414** opción 1, luego opción 4.
- **604 4444578** opción 1, luego opción 4.



O en la línea WhatsApp 3152757888 elige las siguientes opciones:

- Autorizar tratamiento de datos.
- ARL SURA.
- Personas.
- Salud mental.

**También puedes ingresar por la opción Urgencias, en salud, salud mental.*

Entre tantas prioridades,
tus colaboradores son la primera



¿Qué situaciones se atienden en la línea?

- **Abordaje desde la promoción de la salud mental:** actitud optimista, autovalía, confianza, consumo responsable, emociones, fortalezas y valores, gratitud, crianza humanizada, perdón, resiliencia, sana convivencia, sentido de vida, sexualidad integral.
- **Abordaje realizado desde la prevención de problemas y trastornos mentales:** prevención de las violencias, ansiedad, burnout, depresión, duelo, ideación suicida.
- **Abordaje en momento de crisis emocional**



Escuchamos a tus colaboradores sobre lo
**que pasa por sus mentes
y sienten en sus cuerpos.**



“Cuando la boca calla, el cuerpo habla”.
En SURA estamos para ti y tus colaboradores.

¿Hablamos?



Puedes marcar a nuestras líneas telefónicas y sus opciones.

- **018000511414** opción 1, luego opción 4.
- **604 4444578** opción 1, luego opción 4.



O en la línea WhatsApp 3152757888 elige las siguientes opciones:

- Autorizar tratamiento de datos.
- ARL SURA.
- Personas.
- Salud mental.

***También puedes ingresar por la opción Urgencias, en salud, salud mental.**

Entre tantas prioridades,
tus colaboradores son la primera



Informes:

Existen 2 tipos de informes:

1. Seguimiento mensual de la línea:

Número de atenciones – Numero de Usuarios. Motivos de consulta- Factores protectores – Factores de riesgo – Caracterización: algunos aspectos socioodemograficos

2. Informe Anual

3. Informe a empresas: Número de atenciones



Escuchamos a tus colaboradores sobre lo
**que pasa por sus mentes
y sienten en sus cuerpos.**



“Cuando la boca calla, el cuerpo habla”.

En SURA estamos para ti y tus colaboradores.

¿Hablamos?



Puedes marcar a nuestras líneas telefónicas y sus opciones.

- **018000511414** opción 1, luego opción 4.
- **604 4444578** opción 1, luego opción 4.



O en la línea WhatsApp 3152757888 elige las siguientes opciones:

- Autorizar tratamiento de datos.
- ARL SURA.
- Personas.
- Salud mental.

**También puedes ingresar por la opción Urgencias, en salud, salud mental.*

**Entre tantas prioridades,
tus colaboradores son la primera**



Perfil del equipo

La línea de atención en salud mental cuenta con un **equipo interdisciplinario** y opera desde prestación personas SURA.

El perfil de los profesionales son de base **psicólogos**, algunos **con especialización** en psicología clínica, en pareja, familia y en seguridad en el trabajo.

También cuentan con **Profesionales en trabajo social y APH** con formación en manejo de crisis emocional y en Primeros Auxilios psicológicos.

Algunos de ellos son **bilingües** y ofrecen el acompañamiento en inglés



Escuchamos a tus colaboradores sobre lo
**que pasa por sus mentes
y sienten en sus cuerpos.**



“Cuando la boca calla, el cuerpo habla”.
En SURA estamos para ti y tus colaboradores.

¿Hablamos?



Puedes marcar a nuestras líneas telefónicas y sus opciones.

- **018000511414** opción 1, luego opción 4.
- **604 4444578** opción 1, luego opción 4.



O en la línea WhatsApp 3152757888 elige las siguientes opciones:

- Autorizar tratamiento de datos.
- ARL SURA.
- Personas.
- Salud mental.

***También puedes ingresar por la opción Urgencias, en salud, salud mental.**

**Entre tantas prioridades,
tus colaboradores son la primera**



**Línea de
atención
integral en
salud mental
SURA**