

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social 			
Unidad de Acompañamiento			Fecha de aprobación: 12/06/2024
			Página 1 de 25
“INTERVENCIÓN DE CONTENCIÓN EMOCIONAL” Procedimiento N° 03-2024-MIDIS/PNPDS-DE Versión N° 01 Aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000075-2024-MIDIS/PNPDS-DE			
Etapa	Responsable	Cargo	Visto Bueno y sello:
Formulado por:	José Luis Illescas Ayala	Jefe de Unidad de Acompañamiento	Fecha:
Revisado por:	Rocío Marisol Rengifo Nakama	Jefa de Unidad de Unidad Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Fecha:
	Napoleón Enrique Fernández Urcía	Jefe de Unidad de Jurídica	Fecha:
Aprobado por:	Orfelina Arpasi Quispe	Directora Ejecutiva	Fecha:

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Documento sustento 1/	Textos modificados 2/	Responsable 3/
01	03/06/2024	Informe N° D000452-2024-MIDIS/PNPDS-UAC	Documento inicial	Unidad de Acompañamiento

Notas:

1/ Señalar el informe que sustenta la formulación del documento normativo y/o el informe que sustenta la modificación de la nueva versión del documento.

2/ Señalar los artículos, numerales, literales, anexos, etc. que genera la modificación del documento.

3/ Señalar la unidad de organización que formula la nueva versión del documento.

INDICE

1. Objetivo	4
2. Ámbito de Aplicación del Procedimiento	4
3. Base Legal	4
4. Siglas y Definiciones	4
5. Desarrollo del Procedimiento	6
5.1. Atención de Contención Emocional Remota	6
5.1.1. Aspectos Preliminares	6
5.1.1.1. Definición de Contención Emocional Remota	6
5.1.1.2. Objetivo	6
5.1.1.3. Características de la Intervención	6
5.1.1.4. Población Objetivo	6
5.1.2. Requisitos para iniciar Procedimiento de Atención Remota	6
5.1.3. Descripción de las Actividades Secuenciales con sus Responsables	7
5.2. Atención de Contención Emocional Presencial de Grupo	10
5.2.1. Aspectos Preliminares	10
5.2.1.1. Definición de Contención Emocional Grupal	10
5.2.1.2. Objetivo	10
5.2.1.3. Población Objetivo	10
5.2.2. Requisitos para iniciar Procedimiento de Atención Presencial	10
5.2.3. Descripción de las Actividades Secuenciales con sus Responsables	10
5.3. Registros Que Se Generan	12
5.3.1. Base de Datos - Atención Remota	12
5.3.2. Base de Datos - Atención Presencial	12
5.3.3. Reporte de Atención de Contención Emocional	12
6. Proceso Relacionado	12
7. Anexos	13

1. OBJETIVO

Definir las actividades del proceso de atenciones de la intervención de Contención Emocional del Programa Nacional CONTIGO, el cual se realiza a través de llamadas telefónicas (modalidad remota), y atenciones grupales (modalidad presencial); que son efectuadas por los profesionales de psicología de la intervención de Contención Emocional.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El presente documento establece las actividades a llevarse a cabo para brindar las atenciones de Contención Emocional del Programa Nacional CONTIGO, por lo que es de cumplimiento y ejecución obligatoria por parte de todos los servidores profesionales de psicología de la Intervención de Contención Emocional, cualquiera sea su modalidad de contratación.

3. BASE LEGAL

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su modificatoria.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley General de la Persona con Discapacidad y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP, que crea el Programa para la entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza y su modificatoria.
- Decreto Supremo N° 008-2017-MIDIS, que aprueba la transferencia del Programa de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), y modifica su denominación a “Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO”.
- Decreto Supremo N° 008-2022-MIDIS, que aprueba la Política Nacional de Desarrollo de Inclusión Social al 2030.
- Resolución Ministerial N° 012-2020-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO.
- Resolución Ministerial N° 159-2022-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 003 -2022- MIDIS denominada “Catálogo de Documentos Oficiales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”.
- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 079-2020-MIDIS/PNPDS-DE que aprueba la Cadena de Valor y Tablero de Control del Programa CONTIGO.
- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 091-2020-MIDIS/PNPDS-DE, que aprueba la Directiva N° 08-2020-MIDIS/PNPDS-DE denominada “Directiva de Gestión del Acompañamiento y Articulación”.
- Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000068-2024-MIDIS/PNPDS-DE, que aprueba el Instructivo N° 01-2024-MIDIS/PNPDS-DE, denominado “Instructivo para la identificación de la situación de vulnerabilidad de la población usuaria del Programa CONTIGO”.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

- **Persona con Discapacidad Severa (PcDS)¹:** Condición en la que la persona con discapacidad tiene dificultad grave o completa para la realización de sus actividades cotidianas requiriendo para ello del apoyo o los cuidados de una tercera persona la mayor parte del

¹ RDE N° 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE que aprueba el “Plan Estamos Contigo: Gestión Del Acompañamiento 2020”.

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza CONTIGO
Procedimiento de Intervención de Contención Emocional			
			Fecha de aprobación: 12/06/2024 Página 5 de 25

tiempo o de manera permanente.

- **Usuario²**: Persona que integra el Padrón General de Usuarios del Programa CONTIGO, aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva que le otorgó el acceso a la pensión no contributiva, clasificándose en:
 - **Usuario Nuevo²**: Aquel que por primera vez es considerado parte integrante del Padrón de Usuarios del Programa CONTIGO.
 - **Usuario Continuador²**: Aquel que ha sido considerado parte integrante del Padrón de Usuarios del Programa CONTIGO elaborado en el bimestre anterior y que mantiene el cumplimiento de los requisitos para el otorgamiento de la pensión no contributiva.
 - **Usuario Suspendido²**: Aquel que no pierde la condición de usuario, pero debido a una alerta por el posible incumplimiento de alguno de los requisitos de elegibilidad del Programa CONTIGO fue suspendida/o del pago de la pensión no contributiva para dicho Padrón de Usuarios.
 - **Usuario Reincorporado²**: Aquel que fue desafiliado en alguna oportunidad y que nuevamente cumple con los requisitos de elegibilidad del Programa y de acuerdo a los criterios de priorización y la disponibilidad presupuestal es reincorporada/o al Padrón de Usuarios.
- **Autorizado¹**: Cuidador/a del/a Usuario del programa que fue autorizado/a al cobro de la pensión no contributiva de acuerdo a los supuestos comprendidos en los literales a), b) y c) del artículo 12.4.2 del Decreto Supremo N°004-2015-MIMP, modificado por el Decreto Supremo N° 007-2016- MIMP.
- **Cuidador¹**: Quién convive y se encarga de brindar cuidados constantes a la persona con discapacidad severa y es reconocido como tal por la/el usuario.
- **Miembro del Hogar²**: Se refiere a la persona registrada en el Padrón General de Hogares (PGH), y que forma parte de la misma composición del hogar del usuario; además que, al momento de la atención telefónica, expresa brindar los cuidados a la/el usuario.
- **Padrón General de Usuarios (PGU)¹**: Banco de datos personales que contienen los datos de identificación e información nominal de cada usuario del Programa CONTIGO.
- **Resoluciones de Autorización¹**: Documento expedido por la Dirección Ejecutiva mediante el cual se aprueba la autorización de cobro a la pensión no contributiva.
- **Autocuidado¹**: Se refiere a la capacidad, prácticas y decisiones de las personas, familias y comunidad, para promover su propia salud, prevenir y afrontar enfermedades, discapacidades y problemas psicosociales, con o sin el apoyo de personal de salud.
- **Acompañamiento Psicosocial¹**: Conjunto de actividades desarrolladas por el personal de la salud para proteger, promover la autonomía y participación de las personas afectadas por una situación de crisis considerando sus recursos y derechos.
- **Contención Emocional**: Es dar apoyo a una persona en el momento que lo requiere, permitiéndole aliviar la desorganización emocional causada por una situación adversa que está viviendo; consiste en sostener sus emociones a través del acompañamiento, ofreciendo vías adecuadas para la expresión de los sentimientos con la finalidad de ayudar a recuperar el nivel de funcionamiento que tenía antes de la crisis, la restauración del equilibrio emocional y asimilar las situaciones de cambio
- **Centro de Salud Mental Comunitario (CSMC)³**: Es un establecimiento de salud categoría I-3 o I-4 especializados, que cuentan con psiquiatría y servicios especializados para niñas/os y adolescentes, adultos y adultos mayores, así como servicios especializados en adicciones y participación social y comunitaria.

² Directiva N° 007-2021-MIDIS/PNPDS-DE, denominada: “Gestión de la afiliación a la pensión no contributiva”.

³ Resolución Ministerial N° 574-2017-MINSA.

- **PGH⁴**: Padrón General de Hogares
- **SISFOH⁴**: Sistema de Focalización de Hogares
- **UOT⁴**: Unidad de Operaciones y Transferencias
- **UAC**: Unidad de Acompañamiento
- **OMAPED⁵**: Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. ATENCIÓN DE CONTENCIÓN EMOCIONAL REMOTA

5.1.1. ASPECTOS PRELIMINARES

5.1.1.1. Definición de Contención Emocional Remota:

Es una intervención de acompañamiento en **Modalidad Remota**, dirigida a los usuarios, autorizados o cuidadores de usuarios del Programa CONTIGO, por medio de llamadas telefónicas; con la finalidad de brindar Contención Emocional. Esta acción es realizada por profesionales de psicología de la intervención de Contención Emocional.

5.1.1.2. Objetivo:

Acompañar a los usuarios, autorizados y cuidadores de usuarios del Programa CONTIGO en el proceso de identificar en sí mismos sus emociones y sentimientos que cotidianamente desatienden, y que podrían transformarse, a mediano o largo plazo, en problemas emocionales complejos; así mismo, de ser el caso, identifiquen si necesitan algún tipo de atención especializada.

5.1.1.3. Características de la Intervención:

La intervención de acompañamiento en modalidad remota del Programa CONTIGO se realiza de forma gratuita para los usuarios, autorizados o cuidadores de usuarios del Programa CONTIGO, a quienes se le brinda contención emocional a través de atenciones vía llamadas telefónicas.

Las acciones de la intervención de Contención Emocional Remota del Programa CONTIGO, se ejecutan de manera progresiva en las atenciones realizadas desde la sede central a nivel nacional; y de igual forma, en las Regiones con presencia de Unidades Territoriales.

5.1.1.4. Población Objetivo:

Los usuarios, del Programa CONTIGO, mayores de 18 años que tienen la capacidad de expresar voluntad; así mismo, los autorizados al cobro de la pensión de usuarios menores de 18 años y/o mayores de 18 años que no expresan voluntad; finalmente; los cuidadores de usuarios menores de 18 años y/o mayores de 18 años que no expresan voluntad, que se encuentren registrados dentro de la composición del hogar del Usuario en el Padrón General del Hogares (PGH), emitido por el SISFOH.

5.1.2. REQUISITOS PARA INICIAR PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN REMOTA

Para iniciar el procedimiento se requiere el Padrón General de Usuarios remitido por la UOT.

⁴ Manual N° 03-2021-MIDIS/PNPDS-DE, denominado: "Manual para la elaboración del Padrón de Usuarios del Programa CONTIGO".

⁵ Art. 70 de LEY N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad

5.1.3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES SECUENCIALES CON SUS RESPONSABLES

- 5.1.3.1.** La jefatura de la UAC recibe de la UOT el Padrón General de Usuarios; derivando al Especialista de Acompañamiento o quien haga sus veces, responsable de la intervención de Contención Emocional.
- 5.1.3.2.** El especialista de Acompañamiento o quien haga sus veces, responsable de la intervención de Contención Emocional, organiza el Padrón General de Usuarios, categorizando las regiones en **Zonas de Atención**, elaborando de ello una base de datos que asigna y deriva a cada profesional de psicología de la intervención de Contención Emocional.
- 5.1.3.3.** El profesional de psicología de la intervención de Contención Emocional, al recibir la **Zona de Atención** asignada verifica, en el Padrón General de Usuarios, la **Condición del Estado** de los usuarios; para recibir la atención de contención emocional, se considera a los usuarios cuya condición de estado sea **Continuador, Reincorporado, Nuevo y Suspendido**.
- 5.1.3.4.** El profesional de psicología de la intervención de Contención Emocional, luego de confirmar la condición de Estado de los usuarios, procede a verificar la **Condición de los teléfonos consignados en el PGU** (Columnas: Teléfono Formato Solicitud, Teléfono Autorizado Formato, Teléfono Usuario Celular Fad, Teléfonos Usuarios Históricos).
- 5.1.3.5.** Las atenciones de Contención Emocional se realizan de manera progresiva, y de acuerdo a la capacidad operativa del personal de la intervención; y se brindan a los usuarios mayores de 18 años que manifiestan voluntad, autorizados al cobro de la pensión o cuidadores de usuarios; iniciando con aquellos que se encuentren en **Prioridad Baja**, Las atenciones de Contención Emocional. teniendo en cuenta los **Criterios de Priorización** establecidos por la UAC en el **Instructivo para la Identificación de la Situación de Vulnerabilidad de la Población Usuaría del Programa Contigo**⁶. (Anexo 01)
- 5.1.3.6.** El profesional de psicología de la intervención de Contención Emocional, luego de verificar los números de teléfono consignados en el PGU, procede a realizar la llamada para la atención de contención emocional a los usuarios, autorizados o cuidadores de usuarios del Programa CONTIGO. Durante la **Primera Atención** de contención emocional se aplica la **Escala de Afecto Positivo y Negativo-forma corta (I- Spanas SF)** (Anexo 03), dirigida para los usuarios, autorizados al cobro de la pensión, o cuidadores de usuarios que conformen la composición familiar según el PGH.
- 5.1.3.7.** El profesional de psicología de la intervención de Contención Emocional, al finalizar la **Primera Atención** (anexo 02) de contención emocional, y según situación actual identificada, programará la fecha probable para realizar la segunda atención telefónica de contención emocional; por el contrario, de no requerir una segunda llamada de atención, se finaliza brindándose información sobre los canales de comunicación del Programa CONTIGO.

⁶ Instructivo N° 01-2024-MIDIS/PNPDS-DE, denominado “Instructivo para la identificación de la situación de vulnerabilidad de la población usuaria del Programa CONTIGO”.

- 5.1.3.8.** El profesional de psicología de la intervención de Contención Emocional, realiza la **Segunda Atención** de contención emocional, a los usuarios, autorizados o cuidadores de usuarios del Programa CONTIGO, a quienes se le programó recibir la segunda atención. Durante la segunda atención se plantea el establecimiento de compromisos y estrategias de acciones concretas que fortalezcan su bienestar integral.
- 5.1.3.9.** El profesional de psicología de la intervención de Contención Emocional, al finalizar la segunda atención de contención emocional, y según la condición identificada, se programará la fecha probable para realizar la tercera atención telefónica de contención emocional; de no requerir una tercera llamada de atención, se finaliza brindándose información sobre los canales de comunicación del Programa CONTIGO.
- 5.1.3.10.** El profesional de psicología de la intervención de Contención Emocional, realiza la **Tercera Atención** de contención emocional, a los usuarios, autorizados o cuidadores de usuarios del Programa CONTIGO, a quienes se le programó recibir la tercera atención.
- 5.1.3.11.** El profesional de psicología de la intervención de Contención Emocional, durante la tercera atención de contención emocional, refuerza los progresos y logros alcanzados dando cierre a la intervención. Se finaliza la atención brindándose información sobre los canales de comunicación del Programa CONTIGO.
- 5.1.3.12.** Al finalizar cada atención telefónica, es crucial explicar que la misma se ha llevado a cabo con el propósito de brindar **Contención Emocional**. Además, se debe indicar que, en el caso se requiera de una atención especializada, el profesional de psicología brinda la orientación al usuario, autorizado cuidador, de acudir al establecimiento de salud más cercano, de ser posible se facilita la información (dirección y/o teléfono: <https://www.gob.pe/10942-conocer-los-centros-de-salud-mental-comunitaria-en-el-peru>); derivando de manera inmediata hacia Centros de Salud Mental Comunitaria (CSMC), o a otros recursos pertinentes.
- 5.1.3.13.** El profesional de psicología de la intervención de Contención Emocional, al finalizar cada atención de contención emocional, realiza el registro de información en el **Formulario de Atención Remota** (en concordancia a la Ley N° 29733, del Art. 6, que refiere, “*Los datos personales deben ser recopilados para una finalidad determinada, explícita y lícita...*”⁷; del cual se obtendrá la **BASE DE DATOS DE ATENCIÓN REMOTA**.
- 5.1.3.14.** El especialista de acompañamiento o quien haga sus veces, responsable de la intervención de Contención Emocional, elabora el **Reporte Atenciones de Contención Emocional**, el cual remite al jefe de la UAC con copia a los jefes de las Unidades Territoriales.
- 5.1.3.15.** El Especialista de salud mental, en territorio, elabora el **Reporte Atención de Contención Emocional**, el cual remite al jefe de la Unidad Territorial, con copia al jefe de UAC.

⁷ Art. 6 de LEY N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

5.1.3.16. Para la adecuada atención de los usuarios, autorizados y cuidadores, el profesional de psicología de la intervención de Contención Emocional, aplica las siguientes consideraciones complementarias:

5.1.3.16.1. Duración de la Atención:

El tiempo estimado de la atención es de 20 a 25min

5.1.3.16.2. Frecuencia de la Atención

La frecuencia estimada para las atenciones de contención emocional es de 25 a 30 días entre cada atención, considerando las características particulares del caso. Las atenciones de Contención Emocional se darán de manera progresiva, y de acuerdo a la capacidad operativa del personal de la intervención.

5.1.3.16.3. Derivación Hacia Atención Especializada:

Según requiera el caso de una atención especializada; el profesional de psicología, brinda orientación al usuario, autorizado o cuidador, de acudir al establecimiento de salud más cercano, de ser posible se facilita la información (dirección y/o teléfono: <https://www.gob.pe/10942-conocer-los-centros-de-salud-mental-comunitaria-en-el-peru>); realizando la derivación hacia Centros de Salud Mental Comunitaria (CSMC), o a otros recursos pertinentes.

5.1.3.17. Para realizar las acciones de Derivación de Casos el profesional de psicología de la intervención de Contención Emocional, debe aplicar los siguientes criterios detallados a continuación:

CRITERIOS PARA LA DERIVACIÓN DE CASOS	
No Recibe Tratamiento Psiquiátrico y/o Neurológico	Indicar que la persona busque atención psiquiátrica/neurológica especializada (según el caso), para evaluar su estado médico y emocional, y poder acceder al tratamiento adecuado se derivara a: Centro de Salud Mental Comunitario, hospital donde se exista un profesional especializado, LINEA 113.
Sospecha de Violencia (física, psicológica, otros)	Informar de inmediato a las autoridades competentes para que intervengan y brinden el apoyo necesario: CEM, UPE, DEMUNA, LINEA 100, etc.
Ideación Suicida	Es importante actuar de manera rápida y efectiva, remitiendo a la persona a servicios de urgencia, como: Centro de Salud Mental Comunitario, hospital donde se exista un profesional especializado.
Comportamientos Autolesivos	Se recomienda acudir de manera inmediata a: Centro de Salud Mental Comunitario, hospital donde se exista un profesional especializado.

Elaborado por los psicólogos de la Intervención de Contención Emocional

Es importante indicar, que ante la identificación de casos que requerían la atención en centros especializados, las acciones de derivación se realizan de forma inmediata (Anexo 04), mediante la comunicación por correo electrónico con el envío adjunto de la Ficha de Derivación (Anexo 05); y así mismo la comunicación telefónica con el personal responsable de OMAPED; y con los Gestores Sociales

en el territorio, según sea el caso; así mismo se complementa la derivación con el envío de un mensaje texto o WhatsApp con la recomendación indicada.

5.2. ATENCIÓN DE CONTENCIÓN EMOCIONAL PRESENCIAL DE GRUPO

5.2.1. ASPECTOS PRELIMINARES

5.2.1.1. Definición de Contención Emocional Grupal:

Es una acción de acompañamiento emocional, de modalidad presencial y grupal; dirigida a los usuarios, autorizados o cuidadores de usuarios del Programa CONTIGO, a través de sesiones previamente coordinadas con gobiernos locales; con la finalidad de brindar Contención Emocional. Esta acción es realizada por profesionales de psicología de la intervención de Contención Emocional.

5.2.1.2. Objetivo:

Favorecer el intercambio de información y experiencias cotidianas entre los participantes, con la finalidad de promover el reconocimiento y la expresión de sus emociones, propiciando un ambiente donde compartir vivencias con personas que enfrentan condiciones similares, fomentando así la conexión emocional y el apoyo mutuo.

5.2.1.3. Población Objetivo:

Los usuarios, del Programa CONTIGO, mayores de 18 años que tienen la capacidad de expresar voluntad; así mismo, los autorizados al cobro de la pensión de usuarios menores de 18 años y/o mayores de 18 años que no expresan voluntad; finalmente; los cuidadores de usuarios menores de 18 años y/o mayores de 18 años que no expresan voluntad, que se encuentren registrados dentro de la composición del hogar del usuario en el Padrón General de Hogares (PGH), emitido por el SISFOH.

5.2.2. REQUISITOS PARA INICIAR PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Para iniciar el procedimiento se requiere el Padrón General de Usuarios remitido por la UOT; y dependerá de acciones de coordinaciones previas con los gobiernos locales.

5.2.3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES SECUENCIALES CON SUS RESPONSABLES

5.2.3.1. La jefatura de la UAC recibe de la UOT el Padrón General de Usuarios; derivando al especialista de acompañamiento o quien haga sus veces, responsable de la intervención de Contención Emocional, quien elabora la Base de Datos "Contención Emocional Presencial".

5.2.3.2. Los profesionales de psicología de la intervención de Contención Emocional, elaboran una relación de usuarios que se deriva al equipo de Articulación de la UAC.

El equipo de Articulación de la UAC, realiza las acciones de coordinación con personal responsable en las Unidades Territoriales, Gobiernos Locales – OMAPEDs, entre otras instituciones; quienes realizan las acciones de logística para el desarrollo del evento.

El personal responsable en las Unidades Territoriales, Gobiernos Locales – OMAPEDs informan e invitan a los usuarios, autorizadas/os, cuidadores para su asistencia y participación del evento, remitiendo un correo electrónico de confirmación.

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza CONTIGO
Procedimiento de Intervención de Contención Emocional			
			Fecha de aprobación: 12/06/2024 Página 11 de 25

5.2.3.3. Los profesionales de psicología de la intervención de Contención Emocional, planifican y desarrollan la sesión de Contención Emocional Presencial de Grupo (Anexo 08)

5.2.3.4. Se realiza el registro de asistencia y participación de los usuarios, autorizadas/os, cuidadores que han asistido a la sesión de Contención Emocional Presencial de Grupo en el **Formulario de Atención Presencial** (en concordancia a la Ley N° 29733, del Art. 6, que refiere, “*Los datos personales deben ser recopilados para una finalidad determinada, explícita y lícita...*”); del cual se obtendrá la **PRESENCIAL. BASE DE DATOS DE ATENCIÓN**

5.2.3.5. Los profesionales de psicología de la intervención de Contención Emocional, finalizan la atención de contención emocional presencial de grupo brindando información sobre los canales de comunicación del Programa CONTIGO.

5.2.3.6. Al finalizar la sesión presencial de grupo, es crucial explicar que la misma se ha llevado a cabo con el propósito de brindar **Contención Emocional**. Además, se debe indicar que, en el caso se requiera de una atención especializada, se brindarán orientación a los usuarios, autorizados o cuidadoras/es, de acudir al establecimiento de salud más cercano, de ser posible se facilita la información (dirección y/o teléfono: <https://www.gob.pe/10942-conocer-los-centros-de-salud-mental-comunitaria-en-el-peru>); derivando de manera inmediata hacia Centros de Salud Mental Comunitaria (CSMC), o a otros recursos pertinentes.

5.2.3.7. Para la adecuada atención presencial de grupo de los usuarios, autorizados y cuidadores, se aplican las siguientes consideraciones complementarias:

5.2.3.7.1. Participantes:

Grupos conformados por un número de 10 a 15 participantes, los que serán monitoreados por uno de los profesionales de psicología de la Intervención de Contención Emocional.

5.2.3.7.2. Duración de la Atención:

El tiempo estimado de la atención es de 20 a 25min. Por cada grupo conformado.

5.2.3.7.3. Frecuencia de la Atención

La atención de contención emocional presencial de grupo se realiza en formato de **Única Sesión**, y dependerá de las acciones de coordinaciones previas con los gobiernos locales.

5.2.3.7.4. Derivación Hacia Atención Especializada:

Según requiera el caso de una atención especializada; el profesional de psicología, brinda orientación al usuario, autorizado o cuidador, de acudir al establecimiento de salud más cercano, de ser posible se facilita la información (dirección y/o teléfono: <https://www.gob.pe/10942-conocer-los-centros-de-salud-mental-comunitaria-en-el-peru>); realizando la derivación hacia Centros de Salud Mental Comunitaria (CSMC), o a otros recursos pertinentes.

5.2.3.8. El Especialista de Acompañamiento o quien haga sus veces, responsable de la intervención de Contención Emocional, elabora el **Reporte Atención de Contención Emocional**, el cual remite al jefe de UAC con copia a los jefes de las Unidades Territoriales.

5.2.3.9. El Especialista de salud mental, en territorio, elabora el **Reporte Atención de Contención Emocional**, el cual remite al jefe de la Unidad Territorial, con copia al jefe de UAC.

5.3. REGISTROS QUE SE GENERAN:

5.3.1. BASE DE DATOS – ATENCIÓN REMOTA:

Las atenciones de Contención Emocional en Modalidad Remota, realizadas por los psicólogos de la Intervención de Contención Emocional son registradas en el Formulario de Respuestas de Microsoft Forms, disponible en el siguiente enlace:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=2SSey-va9UaQ8XQjE6H6vv89aVqlz0FDij9lf7TDxtVUNTdSUUNTN1E0OEPTkNYMTQzU1FTMIhINC4u>

5.3.2. BASE DE DATOS – ATENCIÓN PRESENCIAL

Las atenciones de Contención Emocional en Modalidad Presencial, realizadas los psicólogos de la Intervención de Contención Emocional, son registradas en el Formulario de Respuestas de Microsoft Forms, disponible en el siguiente enlace:

<https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?subpage=design&FormId=2SSey-va9UaQ8XQjE6H6vv89aVqlz0FDij9lf7TDxtVUREsxQ0MxT0FNMDhTRTZSVFJIMEg0VEM0Vy4u>

El registro de las atenciones de la Intervención de Contención Emocional, se realizan en concordancia y en cumplimiento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, del Art. 6, que refiere “*Los datos personales deben ser recopilados para una finalidad determinada, explícita y lícita...*”⁸

5.3.3. REPORTE DE ATENCIÓN DE CONTENCIÓN EMOCIONAL:

El Especialista de Acompañamiento o quien haga sus veces, responsable de la intervención de Contención Emocional, elabora el reporte de las Atenciones de Contención Emocional, donde se detalla el total de las atenciones en las modalidades Remota y Presencial, realizadas en sede central y unidades territoriales.

6. PROCESO RELACIONADO

M02 Gestión de Acompañamiento.

⁸ Art. 6 de LEY N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales

7. ANEXOS

Los documentos presentados a continuación serán aplicados por los profesionales de psicología que realizan las atenciones de la Intervención de Contención Emocional dirigidas a los usuarios, autorizados o cuidadores del Programa CONTIGO.

- Anexo 01** : CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN ESTABLECIDOS POR LA UAC EN EL INSTRUCTIVO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD DE LA POBLACIÓN USUARIA DEL PROGRAMA CONTIGO
- Anexo 02** : ATENCIONES DE CONTENCIÓN EMOCIONAL REMOTA
- Anexo 03** : ESCALA DE AFECTO POSITIVO Y NEGATIVO - FORMA CORTA (I-SPANAS SF)
- Anexo 04** : ACCIONES PARA LA DERIVACIÓN DE CASOS
- Anexo 05** : FICHA PARA LA DERIVACIÓN DE CASOS
- Anexo 06** : CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN
- Anexo 07** : ESTRATEGIAS PARA LA ATENCIÓN DIFERENCIADA DE CASOS
- Anexo 08** : DESARROLLO DE LA SESIÓN DE CONTENCIÓN EMOCIONAL PRESENCIAL DE GRUPO
- Anexo 09** : DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN DE CONTENCIÓN EMOCION REMOTA
- Anexo 10** : DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN DE CONTENCIÓN EMOCION PRESENCIAL DE GRUPO

Anexo 01: CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN ESTABLECIDOS POR LA UAC EN EL INSTRUCTIVO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD DE LA POBLACIÓN USUARIA DEL PROGRAMA CONTIGO

Tabla 1. Variables del criterio ciclo de vida

Variable	Criterio de evaluación	Fuente de información	Peso	Valor
a. Usuarios en la primera infancia.	Usuarios entre 0 a 05 años de acuerdo con la información de la RENIEC.	Base de datos de la RENIEC.	5	1=Si cumple 0= No cumple
b. Usuarios en la niñez y adolescencia.	Usuarios entre 06 y 17 años de acuerdo con la información de la RENIEC.	Base de datos de la RENIEC.	15	1=Si cumple 0= No cumple
c. Usuarios adultos mayores.	Usuarios mayores de 60 años de acuerdo con la información de la RENIEC.	Base de datos de la RENIEC.	10	1=Si cumple 0= No cumple

Tabla 2. Variables del criterio tipo y perfil de hogar

Variable	Criterio de la evaluación	Fuente de información	Peso	Valor
a. Hogar Unipersonal.	Son hogares que, de acuerdo con el PGH, están conformados solo por el usuario.	Padrón General de Hogares.	20	1=Si cumple 0= No cumple
b. Hogar con jefe mujer.	Usuarios que, de acuerdo con el PGH cuentan con una jefa de hogar.	Padrón General de Hogares.	20	1=Si cumple 0= No cumple
c. Hogar con 02 o más usuarios.	Hogar que de acuerdo la PGH cuenta con 02 o más usuarios del Programa.	Padrón General de Hogares	15	1=Si cumple 0= No cumple

Tabla 3. Variable del criterio situación de salud

Variable	Criterio de evaluación	Fuente de información	Peso	Valor
Usuario con código 06 en más de 02 de las áreas de evaluación de las limitaciones.	Usuario que, conforme a su certificado de discapacidad, tienen el código 6 en más de 02 áreas de la evaluación de las limitaciones, ya sea de la conducta, comunicación, cuidado personal, locomoción, disposición corporal, destreza y/o situación.	Reporte de certificación de persona de discapacidad severa remitido por el MINSA.	15	1=Si cumple 0= No cumple

Tabla 4. Rangos para la determinación de la vulnerabilidad

N°	Rango	Nivel de Vulnerabilidad
1.	0-25	Baja
2.	26-45	Mediana
3.	46-100	Alta

Anexo 02: ATENCIONES DE CONTENCIÓN EMOCIONAL REMOTA

La atención telefónica de contención emocional, se realiza propiciando un clima seguro, de confianza, libre de prejuicios, lo que favorezca establecer una comunicación fluida entre el profesional de psicología de la Intervención de Contención Emocional y el usuario, autorizado o cuidador.

Para dicho efecto se recomienda poner en práctica los siguientes criterios que se detallan a continuación:

A. PRIMERA ATENCIÓN: IDENTIFICACIÓN DE SITUACIÓN ACTUAL

CONTACTO INICIAL	Iniciar la comunicación telefónica mediante un saludo cordial: “Buenos días/ buenas tardes; le saluda “(nombre y primer apellido del profesional de psicología de la Intervención de Contención Emocional, me comunico de parte del Programa CONTIGO, desde la sede Central en la Ciudad de Lima; por favor, ¿se encuentra El Sr. (nombre y apellidos del usuario, o del autorizado)?”
	Al obtener la confirmación, se continúa brindando una explicación clara del motivo de la llamada y presentando la Intervención de Contención Emocional; se solicita el permiso para continuar con la atención telefónica, y proseguir con el registro de los datos generales del usuario o autorizado.
	Cuando quien atiende la llamada la persona que refiere ser el cuidador del usuario del Programa CONTIGO, se debe verificar esta información utilizando el Padrón General de Hogares (PGH) según SISFOH; el cuidador deberá estar registrado dentro de la misma composición del hogar del usuario; solo al confirmarse esta información se procede con la atención, brindando una explicación clara del motivo de la llamada y presentando la Intervención de Contención Emocional; solicitando, igualmente, el permiso para continuar con la atención telefónica, y con el registro de los datos generales del cuidador.
	Iniciar el registro de los datos generales de El usuario, autorizado o cuidador, según la información disponible en PGU y PGH.
REALIZAR IDENTIFICACIÓN DE SITUACIÓN ACTUAL	Al finalizar el registro de los datos generales del usuario, autorizado o cuidador, se continúa con la aplicación de la Escala de Afecto Positivo y Negativo - forma corta (I- Spanas SF) (Anexo 03)
	Se brindan las estrategias en base a la situación actual identificada de El usuario, autorizado o cuidador.
TÉRMINO DE ATENCIÓN	- En caso se requiere de una atención especializada; el profesional de psicología de la Intervención de Contención Emocional, y brinda orientación al usuario, autorizado o cuidador, de acudir al establecimiento de salud más cercano, de ser posible se facilita la información (dirección y/o teléfono: https://www.gob.pe/10942-conocer-los-centros-de-salud-mental-comunitaria-en-el-peru); realizando la derivación hacia Centros de Salud Mental Comunitaria (CSMC), o a otros recursos pertinentes. - Completar el Registro del Formulario de la atención realizada. - Según la identificación de la situación actual, se programará fecha probable de la segunda atención telefónica en el Registro del Formulario de la atención realizada.
	Finalizar la atención agradeciendo cordialmente: “Sr(a). (Nombre de usuario, autorizado o cuidador), ¿tiene alguna consulta o duda? (de ser el caso realizar una retroalimentación de los puntos importantes).Sr(a). (Nombre de El usuario, autorizado o cuidador) le agradezco su atención a esta llamada, recuerde que puede comunicarse con el Programa CONTIGO al número 01-6449006, agregar el número de anexo del profesional de psicología de la Intervención de Contención Emocional.”

Elaborado por los psicólogos de la Intervención de Contención Emocional



B. SEGUNDA ATENCIÓN: ESTABLECER COMPROMISOS

Se realiza la segunda atención telefónica de contención emocional, propiciando un clima seguro, de confianza, libre de prejuicios, lo que favorezca establecer una comunicación fluida entre el profesional de psicología de la Intervención de Contención Emocional y el usuario, autorizado o cuidadora/cuidador.

Para dicho efecto se recomienda poner en práctica los siguientes criterios que se detallan a continuación:

CONTACTO INICIAL	Initiar la comunicación telefónica mediante un saludo cordial: "Buenos días/ buenas tardes; le saluda "(nombre y primer apellido del profesional de psicología de la Intervención de Contención Emocional, me comunico de parte del Programa CONTIGO, desde la sede Central en la Ciudad de Lima; por favor, ¿se encuentra El Sr. (nombre y apellidos del usuario, o del autorizado)?"
	Al obtener la confirmación, se continúa brindando una explicación clara del motivo de la llamada y presentando la Intervención de Contención Emocional; se solicita el permiso para continuar con la atención telefónica, y proseguir con el registro de los datos generales del usuario o autorizado.
	Cuando quien atiende la llamada la persona que refiere ser el cuidador del usuario del Programa CONTIGO, se debe verificar esta información utilizando el Padrón General de Hogares (PGH) según SISFOH; el cuidador deberá estar registrado dentro de la misma composición del hogar del usuario; solo al confirmarse esta información se procede con la atención, brindando una explicación clara del motivo de la llamada y presentando la Intervención de Contención Emocional; solicitando, igualmente, el permiso para continuar con la atención telefónica, y con el registro de los datos generales del cuidador.
	Initiar el registro de los datos generales de El usuario, autorizado o cuidador, según la información disponible en PGU y PGH.
ESTABLECER COMPROMISOS	• Se plantea acciones concretas y realistas para mejorar la situación de su bienestar integral, llegando a establecer compromisos y metas para que la persona actúe en búsqueda de soluciones. • De ser el caso, que en la Primera Atención se recomendó acudir a establecimiento de salud para recibir de una atención especializada, se realiza el seguimiento de dicha situación; de ser el caso, que no acudió al establecimiento recomendado, se refuerza la importancia y necesidad de recibir de la atención especializada.
TÉRMINO DE ATENCIÓN	• Al identificar disposición para aplicar las estrategias y cumplir los compromisos planteados, se puede dar el cierre a la intervención de Contención Emocional. • En caso de detectarse que el usuario, autorizado o cuidador, aún requiere de recibir acompañamiento para mejorar la situación de su Estado de Ánimo, se procede a programar la fecha probable de la tercera atención. • Completar el Registro del Formulario de la atención realizada.
	Finalizar la atención agradeciendo cordialmente: "Sr(a). (Nombre de usuario, autorizado o cuidadora/cuidador), ¿tiene alguna consulta o duda? (de ser el caso realizar una retroalimentación de los puntos importantes).Sr(a). (Nombre de El usuario, autorizado o cuidadora/cuidador) le agradezco su atención a esta llamada, recuerde que puede comunicarse con el Programa CONTIGO al número 01-6449006, agregar el número de anexo del profesional de psicología de la Intervención de Contención Emocional"

C. TERCERA ATENCIÓN: PROGRESO Y CIERRE DE INTERVENCIÓN

Se realiza la tercera atención telefónica de contención emocional, propiciando un clima seguro, de confianza, libre de prejuicios, lo que favorezca establecer una comunicación fluida entre psicóloga/o y usuario, autorizado o cuidadora/cuidador.

Para dicho efecto se recomienda poner en práctica los siguientes criterios que se detallan a continuación:

CONTACTO INICIAL	Iniciar la comunicación telefónica mediante un saludo cordial: “Buenos días/ buenas tardes; le saluda “(nombre y primer apellido del profesional de psicología de la Intervención de Contención Emocional), me comunico de parte del Programa CONTIGO, desde la sede Central en la Ciudad de Lima; por favor, ¿se encuentra El Sr. (nombre y apellido del usuario, o del autorizado)?” Al obtener la confirmación, se continúa brindando una explicación clara del motivo de la llamada y presentando la Intervención de Contención Emocional; se solicita el permiso para continuar con la atención telefónica, y proseguir con el registro de los datos generales del usuario o autorizado. Cuando quien atiende la llamada la persona que refiere ser el cuidador del usuario del Programa CONTIGO, se debe verificar esta información utilizando el Padrón General de Hogares (PGH) según SISFOH; el cuidador deberá estar registrado dentro de la misma composición del hogar del usuario; solo al confirmarse esta información se procede con la atención, brindando una explicación clara del motivo de la llamada y presentando la Intervención de Contención Emocional; solicitando, igualmente, el permiso para continuar con la atención telefónica, y con el registro de los datos generales del cuidador. Iniciar el registro de los datos generales de El Usuario, autorizado o cuidador, según la información disponible en PGU y PGH.
REFUERZO DE PROGRESOS	- Se realiza un repaso de los compromisos y metas establecidas en la segunda atención, así mismo se refuerza el reconocimiento de fortalezas y habilidades del usuario, autorizado cuidador. - Es importante visibilizar los recursos personales desarrollados y cómo pueden ser utilizados para afrontar diversas situaciones difíciles.
TÉRMINO DE ATENCIÓN	- Se cierra la atención resumiendo los aspectos clave abordados durante la intervención (tres atenciones telefónicas), así mismo reforzando los logros alcanzados. - Completar el Registro del Formulario de la atención realizada. Finalizar la atención agradeciendo cordialmente: “Sr(a). (Nombre de El Usuario, autorizado o cuidadora/cuidador), ¿tiene alguna consulta o duda? (de ser el caso realizar una retroalimentación de los puntos importantes). Sr(a). (Nombre de El Usuario, autorizado o cuidadora/cuidador) le agradezco su atención a esta llamada, recuerde que puede comunicarse con el Programa CONTIGO al número 01-6449006, agregar el número de anexo del profesional de psicología de la Intervención de Contención Emocional”

Elaborado por los psicólogos de la Intervención de Contención Emocional



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Entrega de la Pensión no Contributiva
a Personas con Discapacidad Severa
en Situación de Pobreza
CONTIGO

Procedimiento de Intervención de Contención Emocional

Fecha de aprobación: 12/06/2024

Página 18 de 25

Anexo 03: ESCALA DE AFECTO POSITIVO Y NEGATIVO - FORMA CORTA (I- SPANAS SF)⁹¹⁰

	1	2	3	4	5
	Nunca				Siempre
1. Molesto(a).....	1	2	3	4	5
2. Hostil.....	1	2	3	4	5
3. Alerta.....	1	2	3	4	5
4. Avergonzado(a).....	1	2	3	4	5
5. Inspirado(a).....	1	2	3	4	5
6. Nervioso(a).....	1	2	3	4	5
7. Decidido(a).....	1	2	3	4	5
8. Atento(a).....	1	2	3	4	5
9. Temeroso(a).....	1	2	3	4	5
10. Activo(a).....	1	2	3	4	5

⁹ Gargurevich, R. (2010). Propiedades psicométricas de la versión internacional de la Escala de Afecto Positivo y Negativo-forma corta (I- Spanas SF) en estudiantes universitarios. Persona, (13), 31-42. Recuperado de <http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/263/250>

¹⁰ Universidad Católica de Santa María. (23 C.E., May 22). AUTORREGULACIÓN EMOCIONAL Y NIVEL DE AFECTO POSITIVO Y NEGATIVO EN PRACTICANTES Y NO PRACTICANTES DE CROSSFIT EN AREQUIPA. Repertorio de Tesis UCSM; Universidad Católica de Santa María. <https://www2.ucsm.edu.pe/ciencias-sociales/psicologia/>

Anexo 04: ACCIONES PARA LA DERIVACIÓN DE CASOS:

CASUÍSTICA	ACCIONES
- Identifica que el usuario, autorizado o cuidador no recibe tratamiento neurológico/psiquiátrico. - Identifica que el usuario, autorizado o cuidador presenta ideas suicidas - Identifica que usuario, autorizado o cuidador tiene conducta autolesivas.	1. Brinda información acerca del Centro de Salud Mental Comunitario más cercano al domicilio. 2. Informe mediante correo al Gestor Social y al responsable del OMAPED para conocimiento. 3. En el correo se recomienda realizar la visita domiciliaria para verificar la situación, y sugerir acciones de articulación. 4. Realizar seguimiento del caso por medio de llamada telefónica.

Elaborado por los psicólogos de la Intervención de Contención Emocional

CASUÍSTICA	ACCIONES
- Sospecha de situación de violencia (física, psicológica, económica, otros)	1. Brinda información acerca de instituciones para ayuda: Línea 100, Comisaría, DEMUNA, Fiscalía, CEM. 2. Informe mediante correo al Gestor Social y al responsable del OMAPED para conocimiento. 3. En el correo se recomienda realizar la visita domiciliaria para verificar la situación, y sugerir acciones de articulación. 4. Realizar seguimiento del caso por medio de llamada telefónica.

Elaborado por los psicólogos de la Intervención de Contención Emocional



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Entrega de la Pensión no Contributiva
a Personas con Discapacidad Severa
en Situación de Pobreza
CONTIGO

Procedimiento de Intervención de Contención Emocional

Fecha de aprobación: 12/06/2024

Página 20 de 25

Anexo 05: FICHA PARA LA DERIVACIÓN DE CASOS

FICHA DE DERIVACIÓN DE CASOS			
DATOS PERSONALES			
REGIÓN			
NOMBRE COMPLETO			
DNI			
TELÉFONO			
MOTIVO DE DERIVACIÓN			
MARCA CON UNA (X)			
INDICADORES		SI	NO
NO RECIBE TRATAMIENTO PSIQUIATRICO/NEUROLOGICO			
SOSPECHA DE VIOLENCIA (FISICA, PSICOLOGICA, OTROS)			
IDEACIÓN SUICIDA			
COMPORTAMIENTO AUTOLESIVA			

Elaborado por los psicólogos de la Intervención de Contención Emocional

Anexo 06: CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN

La contención emocional para PCDS, autorizados o cuidadores, requiere de un enfoque personalizado y sensible a sus necesidades y circunstancias individuales. La práctica de habilidades sociales como empatía, comprensión, la escucha activa, son fundamentales para realizar una contención emocional efectiva.

Para dicho efecto se recomienda poner en práctica los siguientes conceptos:

Escucha Activa	Habilidad comunicativa, que permite la comprensión de la experiencia de la otra persona en un momento puntual, y la capacidad de comunicarle esa comprensión ¹¹ . Favorezca que las personas desarrollen mayor confianza y se sientan escuchadas.
Validación de Emociones	Proceso mediante el cual se acepta la experiencia emocional de la persona, sin restarle importancia ni negar su contexto, desde una mirada fenomenológica que nos permite reconducir sus pensamientos.
Uso del Lenguaje	Emplear un lenguaje sencillo y claro, evitando tecnicismos con el fin de lograr la fácil comprensión de la información compartida, empleando el tiempo necesario para dicho fin.
Comunicación Para verbal	Tener en cuenta qué aspectos como el volumen, entonación, velocidad, claridad, pausas y silencios, latencia de respuesta, en el contexto de atención remota, son herramientas para poder entender el estado emocional en el que se encuentra nuestro interlocutor.
	Modulación de la Voz¹²: Emplear variaciones en la entonación, volumen, el uso de pausas y silencios, ritmo de la voz para evitar la monotonía, la latencia de respuesta; siendo recursos para enfatizar una idea; y favorecer la comunicación con el interlocutor.
	Sonrisa telefónica¹³: Es una manera de transmitir amabilidad por teléfono, es sonreír mientras se conversa, aunque nuestro interlocutor no pueda observarnos; la sonrisa evidencia una actitud positiva y amable, así mismo influye positivamente en el tono cálido de nuestras palabras.
Psí coeducación	Acciones explicativas que se brindan con el fin de tener una mejor comprensión de IDENlo que está sucediendo; se dirige a realizar actividades que ayudarán a la reflexión a disminuir pensamientos de preocupación, sensación de tensión, etc. ¹⁴ • Leer frases motivadoras, cuentos con mensajes o reflexiones. • Asignación de tareas o actividades (realizar alguna actividad que disfrute, acciones para el autocuidado, etc.) • Técnicas de respiración guiada.

¹¹ ARISTE, E. (2021). Escucha Activa, Aprender a escuchar y responder con eficacia y empatía. España.

¹² Guía para el abordaje no presencial de las consecuencias psicológicas del brote epidémico de COVID-19 en la población. Versión 1.0. Colegio Oficial de Psicólogos. Madrid. Marzo 2020.

¹³ Barceló, P. (2013) La Excelencia en el Customer Service. Las Claves de una Atención de Calidad al Cliente. Barcelona: MST Holding.

¹⁴ Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH (2020). *Guía Técnica Orientadora para el Acompañamiento Psicosocial Remoto*. San Salvador.



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Entrega de la Pensión no Contributiva
a Personas con Discapacidad Severa
en Situación de Pobreza
CONTIGO

Procedimiento de Intervención de Contención Emocional

Fecha de aprobación: 12/06/2024

Página 22 de 25

Anexo 07: ESTRATEGIAS PARA LA ATENCIÓN DIFERENCIADA DE CASOS

A continuación, se detallan las diversas estrategias que se sugiere aplicar, considerando la situación actual identificada en El Usuario, autorizado, cuidador, durante la atención de Contención Emocional:

DIRIGIDAS AL USUARIO	✓ Estrategias para desarrollar habilidades del lenguaje, motoras, sociales y/o educativa. ✓ Estrategias para desarrollar hábitos de independencia/autonomía. ✓ Estrategias para fortalecer la autovaloración de sí mismo. ✓ Estrategias para fortalecer habilidades de autocuidado. ✓ Estrategias para favorecer la integración familiar y social.
DIRIGIDAS AL AUTORIZADO o CUIDADOR	✓ Estrategias para lograr la aceptación de condición de discapacidad del (usuario). ✓ Estrategias para fortalecer la autovaloración de sí mismo (reconocimiento de habilidades personales). ✓ Estrategias para fortalecer la capacidad de la toma de decisiones y autonomía. ✓ Estrategias para mejorar la convivencia familiar. ✓ Estrategias para desarrollar habilidades para un estilo de crianza positivo. ✓ Estrategias para desarrollar autocontrol emocional. ✓ Estrategias para incentivar la práctica de hábitos de autocuidado saludables, y afrontar agotamiento emocional y/o físico.
RECOMENDACIONES GENERALES DEL AU- TOCUIDADO	✓ Conoce y comparte experiencias con otras personas. ✓ Piensa en lo que puedas hacer para distraerte. ✓ Realizar actividades físicas. ✓ Mantener una actitud positiva. ✓ Reconocer nuestras emociones.

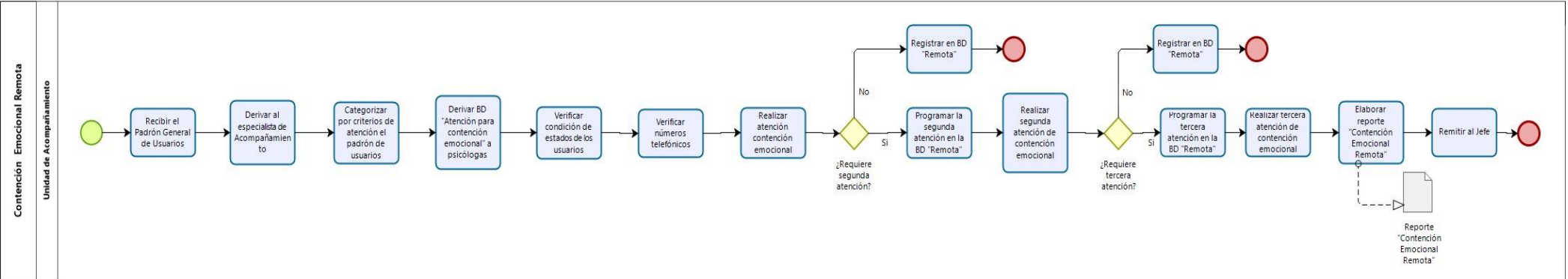
Elaborado por los psicólogos de la Intervención de Contención Emocional

Anexo 08: DESARROLLO DE LA SESIÓN DE CONTENCIÓN EMOCIONAL PRESENCIAL DE GRUPO

CONTACTO INICIAL	• Toma de asistencia de los participantes, registro impreso de los datos de los usuarios, autorizadas/os, cuidadores invitados. • Se realiza la bienvenida a la sesión, brindando una explicación acerca de las actividades a desarrollarse, así mismo una breve explicación de la Intervención de Contención Emocional, por parte de los profesionales de psicología. • Se lleva a cabo una dinámica de Integración, con la finalidad de que los participantes se presenten dentro del grupo. • Se lleva a cabo una dinámica de sensibilización, con la finalidad de que los participantes identifiquen sus sentimientos, experiencias personales, etc.; para finalmente, motivarlos a compartir con el grupo de participantes.
DESARROLLO	• Se expone un tema, previamente preparado por los profesionales de psicología de la Intervención de Contención; se podrá apoyar la exposición con el uso de material audiovisual, actividades de desarrollo grupal, etc. ➤ Tema para Usuarios: Desarrollo de mis Habilidades Sociales. ➤ Tema para Autorizados y/o Cuidadores: Estrategias para el Manejo del Estrés. • Se finaliza con un plenario donde se compartirán las conclusiones de los participantes, y la exposición de las recomendaciones finales por parte de los profesionales de psicología de la Intervención de Contención.
CIERRE	• Se realizará la despedida de la sesión, a la vez que se agradece la asistencia y participación. • El psicólogo brinda orientación a los participantes, que de ser necesario pueden acudir al establecimiento de salud más cercano, facilitando la información (dirección y/o teléfono: https://www.gob.pe/10942-conocer-los-centros-de-salud-mental-comunitaria-en-el-peru), explicándose que los Centros de Salud Mental Comunitaria (CSMC) ofrecen atención ambulatoria especializada, la cual se brinda de forma gratuita para las personas aseguradas por el SIS. • Se registrará en el formulario virtual los datos de las/los participantes de la sesión de contención emocional presencial grupal. • Elaboración de Informe de Actividades: Al finalizar se realizará y presentará, a la especialista responsable de la Intervención de Contención Emocional, un Informe detallado de las actividades que se llevaron a cabo durante la sesión de contención emocional presencial grupal.

Elaborado por los psicólogos de la Intervención de Contención Emocional

ANEXO 09: DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN DE CONTENCIÓN EMOCIONAL REMOTA



Powered by bizagi Modeler

ANEXO 10: DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN DE CONTENCIÓN EMOCIONAL PRESENCIAL DE GRUPAL

