



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.



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 todos 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 ARL SURA.



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 está 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 socioe demográficos

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**