

BENEFICIOS Y DESAFÍOS DE TENER EMPLEO Y SER

Cuidador

PG2

Reglamento General de
Protección de Datos: resumen
de cambios importantes

PG6

Historias reales:
soporte *in situ* para
experiencias
traumáticas

PG8

Nuevos productos y
caras de WPO

PG10 & PG11

Fortalecemos nuestro
compromiso: asociación
con ISOS

PG12

Conferencia Global SAM
de WPO

PG13

Bienestar del empleado:
tendencias de servicios

PG14





BENEFICIOS Y DESAFÍOS DE TENER EMPLEO Y SER

Cuidador

Tener a un familiar que se encargue de cuidar a otros de la tercera edad o más jóvenes no es ninguna novedad, pero parece que en las últimas décadas la presión de ofrecer cuidados se ha intensificado, en especial porque la mayoría de los cuidadores tienen un empleo a tiempo completo. El lugar tradicional de las mujeres como cuidadoras ha cambiado porque ahora representan casi la mitad de la fuerza laboral. Hoy en día, el cuarenta por ciento de los familiares cuidadores son hombres.

Según la Asociación Estadounidense de Jubilados (AARP), casi el 17% de la fuerza laboral, es decir, 1 de cada 6 empleados, trabaja y brinda cuidados a algún familiar a la vez. El aumento de los costos de la atención médica ha empeorado la situación, pues muchas familias no cuentan con los medios suficientes para contratar cuidadores profesionales, por lo que deben brindar cuidados ellos mismos. El esfuerzo de equilibrar responsabilidades profesionales y de cuidados puede causar estrés, depresión, dificultades de salud física, presiones financieras y problemas en el trabajo.

El difícil malabarrismo de equilibrar la vida como empleado y cuidador

Las personas que trabajan a tiempo completo y brindan cuidados constantemente a un ser querido pueden tener dificultades profesionales. La AARP indica que se dedican, en promedio, 20 horas semanales para brindar cuidados, con lo que los empleados tienen dos trabajos y poco tiempo para relajarse. Las responsabilidades prácticas y diarias de brindar cuidados, coordinar el soporte y brindar apoyo, junto con el cansancio físico y emocional que surge al brindar cuidados a largo plazo pueden afectar el éxito profesional. Entre las dificultades que se pueden presentar están llegar tarde o faltar al trabajo, distraerse, carecer de productividad, perder oportunidades de crecimiento profesional, licencias no retribuidas, jubilación anticipada, solicitud de préstamos a planes de jubilación o contribuciones menores a de estos y, finalmente, obtener menos ingresos a lo largo de la carrera.

- Un estudio llevado a cabo por la Alianza Nacional de Cuidadores (National Alliance for Caregiving) y la AARP mostró que el 70% de los cuidadores entrevistados que trabajan sufren dificultades debido a sus trabajos dobles.



17%

Según la Asociación Estadounidense de Jubilados (AARP), casi el 17% de la fuerza laboral, es decir, 1 de cada 6 empleados, trabaja y brinda cuidados a algún familiar a la vez.



- El mismo estudio indica que 6 de cada 10 cuidadores viven al menos un cambio con respecto a su trabajo debido a los cuidados que brindan. Estos cambios pueden ser reducir las horas laborales, tomar licencias y recibir advertencias sobre su rendimiento o asistencia, entre otros.
 - EL **49%** llega tarde a su trabajo, sale temprano o pide tiempo libre.
 - EL **15%** toma licencias.
 - EL **14%** reduce sus horas o desciende de puesto.
 - EL **7%** recibe una advertencia sobre su rendimiento o asistencia.
 - EL **5%** rechaza un ascenso.
 - EL **4%** se jubila anticipadamente.
 - EL **3%** pierde beneficios laborales.
 - EL **6%** deja de trabajar por completo.
- El estudio "Juggling Act" de MetLife indica que los ingresos de los entrevistados se redujeron considerablemente a lo largo del tiempo por brindar cuidados. El tiempo sin trabajar y los salarios reducidos también afectarán sus beneficios futuros de seguridad social y pensiones. Se calcula que la pérdida de estos cuidadores a lo largo de sus vidas asciende a la cantidad promedio de USD\$ 659.139.

Algunos beneficios de trabajar y ser cuidador

Los empleados pueden obtener varios beneficios si equilibran el brindar cuidados necesarios con sus deberes laborales. A menudo los cuidadores sienten una mayor autoestima y satisfacción, disfrutan de sentir que su presencia es necesaria y esencial para alguien y, en algunos casos, incluso pueden lograr cerrar conflictos sin resolver anteriormente con la persona a la que cuidan. Se puede crecer a nivel personal mientras se brindan cuidados a otra persona, lo que es un beneficio intangible que puede durar toda la vida.

Según los ingresos y el costo de los servicios necesarios, pueden existir beneficios financieros para una persona que trabaja y cuida de otra persona, en lugar de contratar servicios. En primer lugar, si el cuidador continúa trabajando cuando surja la necesidad de brindar cuidados, este mantendrá su fuente de ingresos. En segundo, si ellos mismos ofrecen servicios, pueden ahorrar dinero que gastarían contratando servicios de cuidado. Al tomar decisiones sobre cuidado, los empleados deben ponderar sus pros y contras en cuanto a las finanzas y otros aspectos.

Brindar cuidado repentinamente

La mayoría de las parejas crean un plan para cuidar de sus hijos antes de que nazcan. Muchas personas mayores hablan abiertamente con sus hijos adultos sobre planes de cuidado a largo plazo. A pesar de que hacer este tipo de planes de forma anticipada no es algo infalible, puede ayudar a las familias a prepararse para los costos y la responsabilidad que conlleva brindar cuidados.

Sin embargo, algunas familias se ven obligadas a brindar cuidados de forma repentina a corto o largo plazo por alguna tragedia inesperada. Algún familiar puede sufrir una enfermedad o lesión por la que nadie esperaba tener que apoyarlo. Hacer cambios repentinos para brindarle cuidado puede causar niveles muy altos de estrés y arriesgar el éxito laboral del empleado. Es posible que dichos empleados necesiten tiempo para coordinar el cuidado, apoyar a su ser querido, visitar médicos, abogados o compañías de seguros, o incluso modificar su hogar o automóvil por motivos de accesibilidad. Una licencia por motivos familiares puede ayudarle al empleado a tener tiempo para hacer cambios y crear un sistema familiar de apoyo sin descuidar su vida profesional.

La generación sándwich

A menudo los empleados que tienen entre 40 y 59 años sienten la tensión del cuidado desde dos perspectivas. La "generación sándwich" la forman adultos trabajadores con la responsabilidad de ofrecer apoyo tanto a sus padres mayores como a sus hijos menores o incluso hijos adultos jóvenes. Según un estudio del Centro de Investigaciones Pew, casi la mitad de los adultos entre 40 y 59 años tiene un progenitor de 65 años o más al mismo tiempo que cría un hijo menor o apoya económicamente a un hijo adulto. Asimismo, 1 de cada 7 adultos de mediana edad apoya económicamente tanto a un progenitor de la tercera edad como a un niño.

A pesar de que cuidar a un ser querido puede brindar satisfacción, resultan innegables el estrés y la tensión de apoyar a familiares a nivel económico y emocional sin perder el éxito laboral. Debido a que estos años "sándwich" ocurren a menudo cuando los empleados tienen entre 40 y 59 años, llegan en un momento en que muchas personas están en la cima de sus carreras y son de gran valor para sus empleadores por su experiencia y conocimiento histórico de la organización.

Casi la mitad de los adultos entre 40 y 59 años tiene un progenitor de 65 años o más al mismo tiempo que cría un hijo menor o apoya económicamente a un hijo adulto.

¿Qué conlleva esto para los empleadores?

Comprender las necesidades de los empleados que intentan equilibrar responsabilidades profesionales y del cuidado, así como ofrecerles el apoyo que requieren puede beneficiarlo a usted en última instancia. Una investigación que llevó a cabo el MetLife Mature Market Institute y la Alianza Nacional de Cuidadores indica que el costo del cuidado informal en cuanto a la pérdida de productividad en los negocios estadounidenses oscila entre USD\$ 17,1 y USD\$ 33 miles de millones al año. Esto incluye ausentismo, cambios de trabajo de tiempo completo a medio tiempo, rotación de empleados y ajustes laborales. Además, los empleados que brindan cuidados les cuestan a sus empleadores un estimado de 8% más en cuanto a costos de atención médica que los empleados que no brindan cuidados.

El beneficio para el empleador es evidente. Al apoyar a los empleados que se dividen entre sus trabajos y cuidar a algún familiar, los empleadores logran mantener a sus trabajadores con más facilidad, y a menudo estos son experimentados y cuentan con un amplio conocimiento histórico de la empresa. Los empleadores que mantienen empleados de calidad evitan los costos directos e indirectos de reclutamiento, contratación y capacitación de personal nuevo.

Además de los beneficios económicos, si se apoya a los empleados en momentos difíciles, el lugar de trabajo puede seguir funcionando sin problemas y armoniosamente, con menos ausentismo e interrupciones en los horarios laborales, así como con una productividad mejorada, una moral más alta y un mayor compromiso.



Qué puede hacer para ayudar

Brinde oportunidades de comunicación.

Si no sabe que sus empleados necesitan apoyo, es difícil ofrecerlo. Según la Alianza Nacional de Cuidadores y la AARP, sólo el 56% de los cuidadores que trabajan indican que su supervisor laboral sabe que tienen que brindar cuidados. Ofrecer oportunidades para comunicarse con supervisores o con el equipo de recursos humanos puede ayudarle a implementar soluciones para retener empleados y maximizar su productividad

Sea flexible.

Ofrezca horarios compactos y flexibles y otras soluciones de horarios creativas. Un estudio de la Alianza Nacional de Cuidadores y la AARP muestra que el 34% de los cuidadores entrevistados mencionó que dejaron sus trabajos porque sus empleadores no ofrecían horarios flexibles.

Actúe como un recurso.

Ponga a disposición información y ayuda de servicios de apoyo para cuidadores. Workplace Options ofrece beneficios para el cuidado de niños y de personas de la tercera edad que incluye encontrar cuidadores a tiempo completo, medio tiempo y de emergencia, así como capacitaciones y conexiones con recursos comunitarios locales.

No olvide lo intangible.

Asegurese de tener referencias de asistencia jurídica y financiera a la mano para ayudar a sus empleados con las herramientas necesarias para lidiar con los asuntos financieros, problemas con el seguro, testamentos, poderes, etc. de sus seres queridos. Estos asuntos pueden ser delicados y difíciles de manejar, lo que puede causar estrés y distracciones en el trabajo. Los beneficios jurídicos y financieros de Workplace Options pueden ayudar a los empleados a tomar decisiones y coordinar necesidades que surgen al cuidar a un familiar.

Manténgalos con buena salud.

El bienestar físico y emocional de los cuidadores puede ponerse en riesgo porque priorizan las necesidades del ser querido que cuidan. Poner a su disposición programas puede mejorar la salud de sus empleados e incluso reducir el costo del seguro médico. Workplace Options ofrece un beneficio de bienestar para ayudar a los empleados con su salud física y para manejar el estrés al cuidar de sus seres queridos, así como un beneficio de terapia para poder hablar si la situación se vuelve muy agobiante.

Déjelos irse a casa. Si el puesto lo permite, considere ofrecer una política de trabajo a distancia.



Deles tiempo. Tomar licencia familiar sin miedo de represalias puede ayudar a un cuidador a tomarse el tiempo necesario para coordinar el apoyo de cuidado, cambios en el hogar y otros asuntos prácticos y necesarios para equilibrar la vida laboral y el cuidado.

Tenga cuidado con las horas extra.

Es posible que algunos cuidadores pidan horas extra para ayudar a compensar el costo del cuidado, mientras que para otros el tiempo extra obligado puede representar una gran dificultad.

Tienda una mano. Los que cuidan de un ser querido y trabajan a tiempo completo a la vez tienen muy poco tiempo para cumplir con tareas necesarias cotidianas. Una conserjería o un servicio de apoyo práctico puede encargarse de tareas pequeñas de los cuidadores para que estos se concentren en lo más importante.

Fuentes:

Family Caregiver Alliance. (2016). Caregiver statistics: Work and caregiving. Retrieved March 4, 2018, from <https://www.caregiver.org/caregiver-statistics-work-and-caregiving>

Feinberg, L., & Choula, R. (2012, October). Understanding the impact of family caregiving on work [AARP Public Policy Institute Fact Sheet 271]. Retrieved March 4, 2018, from https://www.aarp.org/content/dam/aarp/research/public_policy_institute/lrc/2012/understanding-impact-family-caregiving-work-AARP-ppi-lrc.pdf

Ianzito, C. (n.d.). The hidden male caregiver. Retrieved March 4, 2018, from <https://www.aarp.org/caregiving/life-balance/info-2017/hidden-male-caregiver.html>

MetLife Mature Market Institute, National Alliance for Caregiving, & National Center on Women and Aging at Brandeis University. (1999, November). The MetLife juggling act study. Retrieved March 4, 2018, from <http://www.caregiving.org/data/jugglingstudy.pdf>

MetLife Mature Market Institute, National Alliance for Caregiving, & New York Medical College Center for Long Term Care Research and Policy. (2011, June). The MetLife study of caregiving costs to working caregivers. Retrieved March 4, 2018, from <https://www.metlife.com/assets/cao/mmi/publications/studies/2011/caregiving-costs-to-working-caregivers.pdf>

National Alliance for Caregiving & AARP Public Policy Institute. (2015, June). Caregiving in the U.S.: 2015 report. Retrieved March 4, 2018, from <http://www.caregiving.org/caregiving2015>

Parker, K., & Patten, E. (2013, January 30). The sandwich generation. Retrieved March 4, 2018, from <http://www.pewsocialtrends.org/2013/01/30/the-sandwich-generation>



REGLAMENTO GENERAL de Protección de Datos

a entrar en vigor el 25 de mayo

Resumen de cambios importantes y cómo se prepara Workplace Options.

¿Qué es el Reglamento General de Protección de Datos? Es una versión revisada por completo de una ley de privacidad de la Unión Europea (UE) que se instituyó en 1995. A partir del 25 de mayo del 2018 entrará en vigor una versión actualizada de dicha ley. Esta les otorga un control firme a los ciudadanos de la UE de su información y penaliza con severidad a las organizaciones que no cumplan con la estructura de la ley, así como el apoyo al individuo.

La ley de protección de datos existente, la Directiva 95/46/CE relativa a la protección de datos, se enfoca solo en el territorio de la UE. Se aplicó para individuos que se encontraran en la UE dentro del tiempo del servicio. La nueva ley cubre a ciudadanos de la UE en cualquier parte del mundo. Por ejemplo: Si Workplace Options presta sus servicios a una persona en Alemania y esta viaja a Australia y utiliza nuestros servicios ahí, dicha persona sigue estando protegida por la misma ley de privacidad tal como si se encontrara dentro de su propio país en la UE.

Los Estados miembros de la UE y de grupos con sede en la UE han decidido definir directrices para cumplir con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) como [las adjuntas \(en inglés\)](#) de la Comisión Europea. Estas y otras directrices similares contienen estrategias y sugerencias para ayudarles a las organizaciones a cumplir con las normas.

Conexiones más amplias con protección de datos

El sector del bienestar de los empleados debe responder ante esta ley para continuar prestando servicios a sus clientes en la UE. La seguridad de datos, las regulaciones y reglas cada vez mayores permiten que los clientes y sus datos estén más seguros. Estos son algunos de los requisitos fundamentales de la nueva ley:

- Las personas tendrán completo control de cómo quieren que se utilice o no su información personal.
- Las personas tendrán una nueva serie de derechos de datos personales a fin de consolidar su control sobre su propia información.
- Las empresas tendrán que divulgar una solicitud de forma verbal, mediante texto o mediante otra forma de documento digital a fin de que las personas den su autorización o no para que la empresa maneje su información personal respetando la nueva ley.
- Si ocurre una violación de los datos personales, los comercios tendrán que notificarla dentro de las primeras 72 horas; de lo contrario, deberán pagar una multa basada en el porcentaje de ingresos globales.

Fuentes:

Comisión Europea. (2018). Guidelines. Consultado el 21 de marzo de 2018 en http://ec.europa.eu/newsroom/article29/news.cfm?item_type=1360

Information Commissioner's Office. (2018). Guide to the General Data Protection Regulation (GDPR). Consultado el 21 de marzo de 2018 en <https://ico.org.uk/for-organisations/guide-to-the-general-data-protection-regulation-gdpr>




¿Qué estamos haciendo para garantizar el cumplimiento normativo?

Workplace Options ha implementado un plan y dado pasos para garantizar el cumplimiento de las normas, por lo que no habrá problemas

después del cambio de la ley que entrará en vigor el 25 de mayo. Entre nuestras acciones para garantizar nuestro cumplimiento está crear una declaración personalizada para las interacciones con nuestros clientes. Cada oración de la declaración cubrirá la parte de los requisitos de los derechos individuales que necesitamos informar a la persona para cumplir esta ley. Tenemos una política que abarca todos los medios o plataformas en que un cliente desee interactuar con nosotros, por ejemplo, sitios web, aplicaciones móviles, teléfonos y servicios basados en texto.

El fortalecimiento de la privacidad de datos y las reglas de seguridad es un esfuerzo activo y continuo dentro de nuestra organización. Desde el 2012, Workplace Options agregó elementos de diseño únicos a nuestros sistemas tecnológicos para permitirles adaptarse a varios cambios previstos y posibles requisitos nuevos. Con UCMS, nuestro sistema exclusivo de administración de casos, podemos almacenar la información privada de los miembros en la UE o en cualquier país que tenga un requisito de almacenamiento local similar.

“Creamos UCMS para responder a leyes de privacidad cada vez más complejas en todo el mundo”, declaró Alan King, Presidente y Director de Operaciones de Workplace Options. “Podemos desconectar la información personal de un usuario de la información del caso real y almacenarla en una base de datos separada de la información del caso. Dicha información personal se puede almacenar en cualquier ubicación que requieran las leyes de privacidad o nuestros clientes y socios. Esa información personal es una clave que desbloquea un caso en una base de datos, y el caso en la base de datos es completamente anónimo. Debido a que UCMS se diseñó de esta forma, nos brinda ventaja para cumplir con estas leyes”, agregó.



HISTORIAS

reales

Profesionales responden rápidamente con apoyo *in situ* para superar incidentes traumáticos tras la muerte de un cliente o compañero de trabajo

Nuestro equipo de Respuesta Rápida ante Incidentes Críticos (Rapid Response Critical Incident, RRCI) se dedica a ofrecer apoyo sumamente rápido en línea, por teléfono y en persona prácticamente en cualquier parte del mundo. El equipo RRCI se compone de una red global de profesionales: un equipo de respuesta crítica en todas nuestras oficinas con gerentes de incidentes que están capacitados para responder ante traumas; todos siguen el mismo procedimiento. Esto ha ubicado a Workplace Options como la empresa que tiene un tipo único de respuesta comparada con cualquier otra. Podemos responder ante cualquier petición de ayuda dentro de 30 minutos en cualquier parte del mundo. Nuestros gerentes de incidentes hablan por teléfono con un cliente para comprender lo que ocurrió, cuáles son sus necesidades y la rapidez con la que debemos responder y acudir al sitio con profesionales.

Estos son algunos ejemplos recientes del servicio RRCI que apoyó a empleados tras incidentes traumáticos.

USO DE DROGAS EN TIENDAS MINORISTAS

Recientemente el equipo RRCI ha notado un aumento de incidentes relacionados con drogas en tiendas minoristas en ciudades grandes en Canadá y Estados Unidos. Los clientes se han refugiado en baños públicos de dichas tiendas para consumo personal de drogas.

Como consecuencia, los empleados encuentran clientes inconscientes en baños por una presunta sobredosis de droga. Algunos empleados primero intentan asistir con esfuerzos de primeros auxilios hasta que llegan los servicios de emergencia, y a menudo descubren más adelante que el cliente ha fallecido.

Como podrá imaginar, esta serie de incidentes puede resultar traumático para cualquier persona que se vea involucrada en cualquier etapa del hecho. Los siguientes son ejemplos de personas que pueden verse afectadas por este incidente traumático: el empleado que encuentra al cliente inconsciente, cualquier empleado que se entera del cliente inconsciente o que entra en

contacto con este y el empleado que puede intentar aplicar primeros auxilios y técnicas de rescate. Otra cuestión es que el trauma se puede "reinstalar" cuando los empleados se enteran de que el cliente ha fallecido.

A menudo se requieren servicios *in situ* para apoyar a empleados afectados que son testigos de este tipo de hechos. Con frecuencia, los profesionales para casos traumáticos llegan al lugar del incidente horas después de que ocurra o al día siguiente para ofrecer apoyo emocional a los empleados. Los profesionales para casos traumáticos ofrecen escucha de apoyo, brindan psicoeducación sobre el tema del trauma y ayudan a los empleados a identificar sus habilidades para enfrentar problemas, así como recursos de apoyo. El equipo de RRCI ayuda a los gerentes para que sepan cómo apoyar a sus empleados, e incluso proporciona hojas de consejos didácticos como "Reacciones individuales ante experiencias traumáticas" y "Cuando ocurre una tragedia en el trabajo".

Actuar con rapidez es muy importante para apoyar a empleados que han sido testigos de una muerte en el lugar de trabajo, en especial para un empleado que ha intentado salvar una vida sin conseguirlo”, comentó Mary Ellen Gornick, Vicepresidenta Sénior de Productos Globales en Workplace Options. “A veces surge un sentimiento de culpa asociado con un intento fallido de salvar una vida, junto con varias otras enfermedades mentales en un empleado que fue testigo del incidente o sus secuelas. Se pueden preguntar ‘¿Podría haber hecho más?’ y ese incidente puede quedar en sus cabezas por algún tiempo”, dijo Gornick.

Comenzar el proceso de sanación rápidamente puede ayudar a mitigar y evitar parte del trauma. También contamos con apoyo para traumas destinado a soluciones a largo plazo: Cualquier persona afectada puede contactar con las líneas telefónicas de atención clínica las 24 horas de los 7 días de la semana, incluso si ha pasado algún tiempo de ocurrido el incidente.

MUERTE POR ACCIDENTE EN INDIA

Un empleado joven resultó herido y falleció posteriormente tras sufrir un accidente durante una excursión con algunos compañeros de trabajo. La empresa tenía muchas oficinas cerca, así que solicitó asistencia *in situ* a nuestro equipo de RRCL en varias oficinas. Muchos empleados de estas oficinas se vieron afectados al enterarse de la muerte de su compañero.

Al día siguiente, nuestros profesionales para casos traumáticos asistieron a todas las oficinas solicitadas y llevaron a cabo varias sesiones grupales. Estos profesionales ayudaron a los empleados a normalizar sus reacciones y a procesar las reacciones típicas de duelo, impacto, incredulidad, culpa y tristeza.

Ofrecieron una oportunidad para que los grupos compartieran lo que pensaban y cómo se sentían con respecto al incidente, ayudaron también a los empleados a elaborar estrategias para enfrentar problemas y obtener apoyo. Los profesionales para casos traumáticos también se reunieron con personas a fin de darles el tiempo para que procesaran sus reacciones personales ante la pérdida de su compañero. Estudiaron estrategias de cuidado personal y fomentaron habilidades positivas para enfrentar problemas. Recomendaron y fomentaron usar el PAE para obtener más apoyo según fuese necesario.

La muerte de un empleado joven puede ser devastadora”, afirmó Gornick, “especialmente en este caso, pues muchos compañeros de distintas oficinas lo conocían. El incidente traumático tuvo un gran alcance y, francamente, debe de haber impactado a todos los que se vieron involucrados en él. La intervención rápida después de ocurrido un hecho traumático de amplio impacto como este es de gran ayuda: reduce el tiempo de recuperación de los empleados, garantiza que se recuperen bien para evitar problemas de ausentismo o presentismo, así como también mantiene y nutre sus necesidades de salud mental después de un trauma como este”, agregó.



NUEVOS PRODUCTOS

Workplace Options se complace en presentar dos productos nuevos: Elevate y Pathways. Estas ofertas innovadoras sirven para los participantes que utilicen el servicio para recibir soporte de salud mental y que quizás necesiten un cuidado más largo que el proporcionado por el modelo PAE tradicional.

Elevate

Algunos participantes que acceden al PAE presentan síntomas de ansiedad y depresión que son demasiado fuertes para responder con el beneficio a corto plazo orientado a encontrar soluciones que se ofrece. Elevate, el programa de apoyo contra la depresión y la ansiedad, ofrecerá a estos participantes una intervención clínica ampliada diseñada para ocuparse de las necesidades de aquellos con síntomas importantes de depresión o ansiedad, o de un diagnóstico formal de estas. Además, Elevate puede ayudar a los participantes cuyos síntomas sean crónicos, se presenten casi todos los días o a diario, y hayan existido por algún tiempo, cuyo desempeño cotidiano se vea afectado seriamente y cuyo tratamiento anterior no haya tenido éxito.

“Queremos que todos los participantes que contacten con el PAE para recibir apoyo tengan una opción viable de cuidado”, dijo Alan King, Presidente y Director de Operaciones de Workplace Options. “Hay muchas situaciones que rebasan la duración del modelo de tratamiento de cinco o seis sesiones, y ahora podemos ofrecer un nuevo estándar de cuidado. Poder ofrecer un tratamiento de mayor duración garantizando a quienes sienten que necesitan más tiempo recibirán el apoyo personalizado adecuado”.

Workplace Options ofrecerá administración de casos y, con el permiso explícito del participante, proporcionará información pertinente a su médico de cabecera o psiquiatra. Los planes de Elevate están en marcha; el programa ya se está ofreciendo y está disponible en algunos países, más adelante este año se implementará en el ámbito global.

Pathways

Algunos participantes que acceden al PAE podrían beneficiarse de un apoyo de mayor duración. Pathways les ofrecerá una intervención clínica ampliada mediante sesiones en persona, por teléfono o video. A pesar de que no existe un límite de sesiones disponibles para los participantes, dichas intervenciones se administrarán caso por caso para completarse o remitirse a un profesional externo dentro de un año calendario. “El desarrollo de este producto se dio como respuesta directa a las solicitudes de los clientes de un programa que pudiera ayudar a los participantes que esporádicamente necesitaran un poco más de ayuda que la que ofrece nuestro modelo de seis sesiones”, comentó Lisa Zereski, Vicepresidenta de Productos Globales y Desarrollo de Contenido.

Pathways se creó para ofrecer a los participantes que notifican problemas que posiblemente no se tratarán de forma satisfactoria con una intervención de terapia orientada a buscar soluciones a corto plazo con la opción de participar en sesiones del PAE a largo plazo. “El objetivo sigue siendo resolver problemas, dar apoyo empático y desarrollar habilidades”, afirmó Alison Brown, Vicepresidenta de Calidad Clínica en Workplace Options. “Se da un enfoque en las circunstancias actuales del participante en vez de investigar con detalle su pasado. En este contexto, se espera que posiblemente se requiera una cantidad importante de sesiones”. Al igual que Elevate, Pathways se implementará a en el ámbito global más adelante este año.

NUEVAS

CARAS

Démosle la bienvenida a tres nuevos miembros del equipo que se sumaron recientemente a la familia de Workplace Options en distintas partes del mundo.

BIJIE LI se suma a Workplace Options como nuestra Directora de Operaciones de Soluciones Laborales en Indonesia. Nos trae su experiencia en desarrollo y relaciones internacionales, específicamente relacionadas con condiciones salariales en fábricas y sostenibilidad social. Como partidaria de empoderamiento económico y la acción social, Bijie declara que “la sostenibilidad social no solo se trata de proyectos y resultados, sino también de crear confianza en los diversos actores. Las marcas, los proveedores y los trabajadores deben saber que pueden confiar unos en otros a fin de lograr oportunidades para crecer y prosperar”. En su tiempo libre, a Bijie le gusta leer libros y ver películas y documentales relacionados con políticas públicas y relaciones internacionales. Además, toca el piano varias veces a la semana y le gusta viajar a lugares nuevos y emocionantes con su familia.

CHRISTY MCGUIRE, nuestra nueva Directora de Soluciones Comerciales en el sur de EE. UU. se suma a Workplace Options y nos trae su amplia experiencia como líder en ventas en el sector de beneficios del empleado, con la que ha superado las expectativas de sus clientes y empleadores. Christy dice que los aspectos que más disfrutó de sus anteriores trabajos fueron la capacidad de colocarse delante de las personas, vender un producto en el que cree y, en última instancia, ayudar a los usuarios finales a alcanzar sus objetivos. “Me gusta trabajar en ventas porque tiene un carácter muy emprendedor”, afirmó Christy. “Lo que hago me apasiona enormemente y me gusta compartir esa energía con los demás”. En su tiempo libre, dedica tiempo al programa National Health Underwriters y le gusta pasar tiempo con su familia. Christy disfruta mucho de estar al aire libre, pasear en bote, viajar y explorar nuevos lugares con sus tres hijos de 10, 8 y 6 años.

NIKITHA PATIL se suma a Workplace Options como Analista de Negocios de Soluciones en India. Nos trae sus muchos años de experiencia en analítica. Trabajó dos años en Japón. Nikitha dice que trabajar en el extranjero no solamente le permitió viajar sola por primera vez fuera de su país, sino que también le ayudó a comprender los matices de la cultura japonesa, que le ha ayudado a nivel profesional y personal. Nikitha dice que ama viajar y leer muchos libros; ¡su biblioteca personal tiene más de 140 libros! En su tiempo libre, lee libros o busca su siguiente destino para vacacionar. Cuando no está viajando, le gusta ver alguna buena serie en la televisión de vez en cuando.



BIJIE LI
CHRISTY MCGUIRE
NIKITHA PATIL



FORTALECEMOS NUESTRO COMPROMISO:

WPO SE ASOCIA CON INTERNATIONAL SOS

Workplace Options se complace en anunciar su asociación con International SOS, la compañía líder mundial de servicios de seguro médico y de viajes, que protege clientes en todo el mundo desde hace más de 30 años. International SOS se especializa en asistencia médica, consejos e información sobre seguridad al viajar, servicios de emergencia, cuidados médicos, evacuación y servicios de repatriación.

Con el fin de satisfacer la necesidad cada vez más grande de apoyo para la salud mental destinada a la fuerza laboral móvil, WPO e International SOS se han unido para prestar servicios de apoyo emocional a empleados en el extranjero que pueden estar pasando por situaciones de estrés lejos de sus seres queridos, en nuevos entornos o en riesgo de vivir situaciones inesperadas. Nuestra asociación ofrece a trabajadores móviles el apoyo que necesitan a fin de enfrentar problemas psicológicos para los que resulte adecuado una terapia a corto plazo.

“Está demostrado que dar una respuesta rápida de apoyo psicológico reduce el posible impacto psicológico y mejora el tiempo de recuperación, sin importar si se trata de una respuesta a un incidente traumático o al estrés cotidiano”, afirmó Dean Debnam, Director General de Workplace Options. “Ofrecer a un trabajador móvil o a una persona afectada una transición sin complicaciones al apoyo terapéutico garantizará que se llevará a cabo una evaluación y un tratamiento lo más rápido posible. Todas las llamadas clínicas comienzan con una evaluación, que determina la intervención adecuada, y la terapia se concentra en ayudar a las personas a identificar habilidades, fuerzas y recursos ya presentes y las orienta hacia una solución”.

Neil Nerwich, Director Médico del Grupo de Asistencia de International SOS, comentó: “el estrés de los trabajadores móviles puede ser muy grande y diverso sin importar si se ven involucrados en un incidente de seguridad o están trabajando en el extranjero por semanas. Para apoyar por completo a nuestros clientes y sus trabajadores móviles, reconocemos la importancia de poder ofrecer acceso sin interrupciones a apoyo para el bienestar emocional y mental, junto con nuestra experiencia de manejo de riesgos de salud y seguridad. Nuestra asociación con Workplace Options para ofrecer un programa global nos permite responder rápidamente con sesiones de terapia adecuadas que pueden apoyar al viajero y al gerente cuando sea necesario, así como evitar efectos a largo plazo”.

Reconocer el impacto que conllevan las complejidades de viajar y vivir en el extranjero para los trabajadores móviles nos permite ver que ofrecer terapia de salud mental de forma proactiva es completamente adecuado.

CONFERENCIA GLOBAL SAM:

una semana exitosa de colaboración y comprensión

Workplace Options celebró su conferencia anual Global de Ventas y Administración de Cuentas (Sales and Account Management, SAM) con duración de una semana, en nuestra oficina de Raleigh, en Carolina del Norte, en enero. Sesenta miembros del equipo de todo el mundo se reunieron para hablar de los avances más recientes en el bienestar y las mejores formas en que podemos ayudar a que las organizaciones apoyen a sus empleados. Las actualizaciones regionales y nacionales por parte de los miembros del equipo les dieron a todos la oportunidad de compartir novedades importantes de su sede principal y recibir información valiosa por parte de sus compañeros acerca de los avances en sus regiones. Los miembros del equipo de distintos países compartieron lo que significa para ellos crear y mantener relaciones efectivas con los clientes, y así ofrecieron perspectivas útiles a todos los participantes.

El trabajo en equipo constante fue el hilo conductor a lo largo de toda la semana de sesiones de grupo, en las que se habló de lo que está ocurriendo en nuestro sector, tendencias del mercado, lo que los clientes buscan y cómo difieren los mercados alrededor del mundo. Se llevaron a cabo mesas redondas sobre cómo las expectativas de los clientes afectan el crecimiento y la evolución de nuestras ofertas de productos y servicios.

Este año Workplace Options presentó un líder de taller para brindar capacitación y orientar a nuestro equipo en un debate que aportó mucha información. Los comentarios de los miembros del equipo indicaron que estas sesiones fueron de gran beneficio y proporcionaron herramientas efectivas para mejorar profesionalmente en lo personal.



Históricamente, la conferencia Global SAM ha marcado un momento en el que se revelan actualizaciones de nuevos productos interesantes y se comparten recursos de marketing. Se analizan los éxitos y retos de años anteriores y se establecen objetivos para el siguiente año. Los comentarios generales fueron muy positivos e indicaron que los miembros del equipo se fueron de la conferencia sintiéndose motivados y más preparados para desempeñar sus funciones con un mejor rendimiento.

Nuestra huella global continúa creciendo; es fundamental contar con este momento cada año para que todos se reúnan, aprendan uno del otro y construyan mejores relaciones internas. La conferencia facilita información y un espacio para compartir ideas que nos ayudarán a alcanzar el éxito y a dar un mejor apoyo a nuestros clientes en los próximos años.

5

Workplace Options se dedica a ayudar a que las organizaciones den apoyo a sus recursos más valiosos: sus empleados. Nos comprometemos a ayudar a que las personas lleven una vida más sana, feliz y productiva para que puedan convertirse en la mejor versión de ellas mismas en lo personal, profesional, físico y emocional. Al examinar nuestros servicios más solicitados, podemos predecir tendencias y necesidades del cliente, así como crear nuestras ofertas basadas en las solicitudes más populares.

Nuestros datos de 2017 muestran que, en cuanto a las necesidades de apoyo emocional, las terapias en persona fue el servicio más solicitado.

“La terapia en persona es claramente el servicio de apoyo más deseado”, comentó Stephen Galliano, Vicepresidente Sénior de Relaciones Globales de Workplace Options. “A pesar de las opciones telefónicas y de los servicios en línea disponibles, parece que muchas personas aún prefieren una experiencia en persona más completa para atender sus necesidades de salud mental”. Otros servicios de apoyo emocional muy solicitados son remisiones a terapia a largo plazo y psiquiatras, terapia telefónica estructurada, remisiones formales por parte del gerente, Respuesta Rápida ante Incidentes Críticos (RRCI) y Terapia Cognitivo Conductual Computarizada (cCBT).

Las referencias a servicios legales en persona fueron las más solicitadas en los casos de apoyo práctico de Workplace Options en 2017. Si analizamos las solicitudes de Estados Unidos y Reino Unido, vemos que los cinco servicios más solicitados son los mismos en ambos países. Después de las referencias legales en persona, vemos que los servicios más solicitados son las referencias para servicios de vida cotidiana, cuidado infantil y cuidado de personas de la tercera edad. En cuanto a las solicitudes de apoyo práctico específicamente en el Reino Unido, Galliano comentó lo siguiente: “el perfil de los servicios de apoyo práctico no ha cambiado mucho en los últimos años: el PAE es el servicio al que más se acude para obtener ayuda para dificultades jurídicas y financieras”.

Los temas principales de las solicitudes de servicio de coaching de bienestar global en 2017 fueron el manejo del estrés y del peso. Asimismo, a pesar de que históricamente es popular y aún mantiene su valor, la necesidad ha disminuido, así como la tasa del uso de tabaco según Debbie Jongkind, Vicepresidenta de Servicios de Coaching y Bienestar Global de Workplace Options. “Los empleadores que quieren ayudar de verdad a sus empleados en términos de salud ofrecen apoyo para dejar de fumar porque esto es lo primero que se puede hacer para mejorar la salud”, comentó Jongkind. “Notamos un mayor interés global porque las empresas multinacionales y agencias gubernamentales han empezado a

hacer hincapié en la reducción del uso de tabaco en todo el mundo y a implementar instalaciones libres de tabaco fuera de los Estados Unidos”.

Además del manejo del estrés y el peso y la lucha contra el tabaquismo, el nuevo producto de Workplace Options, *Aware*, es una creación para reducir el estrés basada en mindfulness que ha sido muy exitosa en Estados Unidos y a nivel internacional. Según Jongkind, se usó *Aware* con gran frecuencia en 2017 y tenemos datos contundentes que muestran el impacto que tiene el programa en el bienestar de los participantes. Además, los servicios de lactancia continúan siendo un producto valioso que apoya la salud y el bienestar de las madres y los hijos.

Si continuamos analizando detenidamente las tendencias y solicitudes de la prestación de nuestros servicios, Workplace Options seguirá en línea con nuestros esfuerzos para ofrecer los servicios más efectivos y adecuados que apoyen de la mejor forma a nuestros clientes.

5 Modalidades de apoyo emocional más solicitadas:

- Terapia en persona
- Terapia telefónica estructurada
- Coaching de vida
- Remisiones a terapias a largo plazo/psiquiatras
- Respuesta Rápida a Incidentes Críticos

[Workplace Options' 2017 Global Data](#)

5 Servicios de apoyo práctico más solicitados:

- Referencias Legales
- Vida cotidiana
- Referencias Financieras
- Asesoría jurídica
- Cuidado infantil

[Workplace Options' 2017 Global Data](#)



your **OPTIONS**



SEDE CENTRAL EN EE. UU

3020 HIGHWOODS BOULEVARD
RALEIGH, NORTH CAROLINA 27604
TELÉFONO: +1 (919) 834 6506
LLAMADA SIN COSTO: +1 (800) 699 8011
FAX: +1 (919) 833 9888

OFICINAS INTERNACIONALES:

BÉLGICA
CANADÁ
CHINA
FRANCIA
INDIA
INDONESIA
IRLANDA
JAPÓN
PORTUGAL
SINGAPUR
EMIRATOS ÁRABES
UNIDOS REINO UNIDO
ESTADOS UNIDOS

Copyright © 2018

Workplace Options. Todos los
derechos reservados.

