HERRAMIENTA 2. GUÍA DE CONTACTO DURANTE LA AUSENCIA

Objetivo. Mantener, cuando resulte adecuado, una comunicación respetuosa con la persona durante la incapacidad temporal, preservando el vínculo con la organización sin convertir el contacto en presión, vigilancia o intromisión en su salud.

Contactar no es controlar. La comunicación debe ser útil, respetuosa, proporcionada y orientada a mantener el vínculo y, cuando llegue el momento, facilitar la preparación del regreso.

Datos básicos

Persona ausente: _____

Puesto / área / centro: _____

Persona de referencia durante la ausencia:

_____

Área / función: _____

Fecha de inicio del registro: _____

Canal habitual o acordado: ☐ Teléfono ☐ Mensajería ☐ Correo electrónico ☐ Otro: _____

1. Definir para qué contactamos

Antes de contactar, debe existir una finalidad clara y proporcionada. El contacto puede servir para mostrar disponibilidad, mantener el vínculo, facilitar información necesaria, atender una consulta, comunicar un cambio relevante o, cuando se aproxime el regreso, comenzar a preparar la reincorporación.

Finalidad del contacto previsto:

☐ Mostrar disponibilidad y mantener el vínculo

☐ Facilitar información necesaria

☐ Atender una consulta de la propia persona

☐ Comunicar un cambio relevante

☐ Conocer sus preferencias respecto al contacto

☐ Preparar la futura reincorporación

☐ Otra finalidad justificada: _____

Si no existe una finalidad clara y proporcionada, probablemente el contacto no sea necesario.

2. Decidir quién debe contactar

Debe existir un interlocutor identificado para evitar llamadas o mensajes descoordinados. Puede ser RR. HH., la persona responsable de Retorno Seguro o el mando, siempre que la relación sea adecuada. Si existe conflicto previo con el mando, no debería convertirse automáticamente en la persona de contacto.

Persona designada: _____

Motivo de elección / observaciones: _____

_____

3. Acordar cuándo y cómo mantener el contacto

No se establece una frecuencia rígida. Una ausencia breve puede no requerir contactos adicionales a los necesarios. En ausencias más prolongadas puede resultar útil mantener alguna comunicación, siempre teniendo en cuenta las preferencias de la persona.

Mientras estés de baja, queremos respetar tu situación. Si te parece bien, podemos acordar cómo prefieres que mantengamos el contacto y con qué frecuencia.

Preferencia manifestada:

☐ Prefiere mantener algún contacto

☐ Solo desea comunicaciones necesarias

☐ Prefiere no mantener contacto por el momento

☐ No se ha podido conocer su preferencia

Canal preferido: _____

Frecuencia o momento acordado, si procede:

_____

Próximo contacto, si procede: _____

4. Iniciar la conversación

El inicio debe explicar la finalidad del contacto y dejar claro que la persona no tiene que justificar su ausencia ni proporcionar información clínica.

Hola, te contacto simplemente para saber cómo prefieres que mantengamos la comunicación contigo mientras estás ausente y para que sepas que, si necesitas alguna información de la empresa, puedes contar con nosotros. No necesitamos que nos cuentes nada sobre tu diagnóstico ni sobre tu tratamiento.

5. Preguntas que ayudan

Las preguntas deben centrarse en la comunicación, las necesidades organizativas y, cuando se aproxime la reincorporación, en aquello que pueda ser útil para preparar el regreso.

☐ ¿Cómo prefieres que mantengamos el contacto contigo durante este tiempo?

☐ ¿Hay alguna información de la empresa que necesites que te hagamos llegar?

☐ ¿Prefieres que volvamos a contactar más adelante o que esperemos a que tú nos indiques?

☐ ¿Hay algún cambio importante de la empresa o del equipo sobre el que quieras que te mantengamos informado/a?

☐ Cuando se aproxime la vuelta, ¿hay alguna cuestión relacionada con el trabajo que consideres conveniente que preparemos?

☐ ¿Hay algo de la organización del trabajo que te preocupe especialmente de cara al regreso?

☐ ¿Te resultaría útil mantener una conversación antes de reincorporarte para preparar la vuelta?

Información organizativa relevante obtenida:

_____

_____

_____

6. Preguntas que debemos evitar

El contacto no debe utilizarse para solicitar información clínica innecesaria, comprobar la legitimidad de la ausencia, presionar para acelerar el alta o pedir a la persona que continúe resolviendo cuestiones laborales durante la incapacidad temporal.

☐ ¿Qué enfermedad tienes?

☐ ¿Qué te ha dicho exactamente el médico?

☐ ¿Qué medicación estás tomando?

☐ ¿Estás yendo al psicólogo o al psiquiatra?

☐ ¿Cuándo te van a dar el alta?, cuando se formula como exigencia de una previsión que la persona no conoce.

☐ ¿Seguro que todavía no puedes volver?

☐ ¿Esto te ha ocurrido por algún problema personal?

Si la información no es necesaria para gestionar la relación laboral, preparar las condiciones de trabajo o cumplir una obligación legal, no necesitamos conocerla.

7. Si la persona facilita información sobre su salud

Si la persona explica espontáneamente su diagnóstico, tratamiento o situación personal, debe escucharse con respeto, sin profundizar, interpretar clínicamente ni registrar información innecesaria. La conversación debe reconducirse hacia aquello que pueda ser relevante para la organización del trabajo.

Gracias por contármelo. No necesitas facilitarnos más información médica. De cara a tu regreso, lo que nos ayudará es saber si existe alguna cuestión relacionada con el trabajo que debamos preparar o trasladar, cuando corresponda, al Servicio de Prevención.

Necesidad funcional u organizativa identificada, si existe:

_____

_____

¿Requiere traslado al Servicio de Prevención? ☐ No ☐ Sí ☐ Pendiente de valorar

8. Si la persona no desea mantener contacto

La preferencia de no mantener contacto de acompañamiento debe respetarse, sin perjuicio de las comunicaciones administrativas, legales o necesarias para gestionar posteriormente la reincorporación. La falta de respuesta no debe interpretarse como desinterés o falta de compromiso.

Preferencia: ☐ No desea mantener contacto de acompañamiento

Fecha: _____

Próxima actuación:

☐ Esperar iniciativa de la persona

☐ Realizar únicamente comunicaciones necesarias

☐ Contactar cuando exista información sobre la reincorporación

☐ Otra: _____

9. Especial cuidado en ausencias relacionadas con salud mental

No se establece un protocolo diferente por el hecho de que la ausencia esté relacionada con salud mental. Sí deben extremarse los principios generales: respetar el ritmo y las preferencias de la persona, evitar contactos inesperados o reiterados, no pedir explicaciones sobre las causas y valorar cuidadosamente quién debe mantener la comunicación. Cuando existan conflictos, violencia, acoso u otros factores psicosociales que requieran actuación específica, este contacto no sustituye los procedimientos preventivos o internos correspondientes.

10. Cuando se aproxima la reincorporación

Cuando la organización conoce que el regreso está próximo, la finalidad del contacto cambia. Se comienza a preparar el trabajo al que la persona volverá y puede ofrecerse una conversación específica antes de la incorporación.

Ahora que se aproxima tu reincorporación, nos gustaría preparar contigo aquellas cuestiones del trabajo que puedan facilitar la vuelta. No necesitamos información sobre tu diagnóstico. Nos interesa saber si existe algo relacionado con tus tareas, organización, horarios, cambios producidos o condiciones de trabajo que debamos tener en cuenta.

Siguiente actuación:

☐ Activar o revisar el Mapa de Activación

☐ Conversación para Preparar la Vuelta

☐ Servicio de Prevención

☐ Primer Día Seguro, si no se requieren otras actuaciones

☐ Otra: _____

Registro mínimo de cada contacto

El registro debe permitir continuidad y coordinación, no documentar la conversación completa.

Fecha: _____

Persona que realiza el contacto: _____

Canal: _____

Finalidad: _____

Preferencia sobre futuros contactos: _____

Información o actuación organizativa necesaria:

_____

_____

Próximo paso acordado: _____

_____

Fecha orientativa, si procede: _____

¿Requiere activar otra herramienta o actuación?

☐ No

☐ Mapa de Activación

☐ Conversación para Preparar la Vuelta

☐ Servicio de Prevención

☐ Otra: _____

Seguimiento de contactos

Fecha	Canal	Finalidad	Acuerdo / actuación	Próximo contacto

CONFIDENCIALIDAD Y LÍMITES. Registrar únicamente la información necesaria para gestionar el contacto y las actuaciones organizativas. No incorporar diagnósticos, tratamientos, medicación ni otros datos clínicos innecesarios. La información sanitaria corresponde a los profesionales competentes y debe tratarse por los cauces establecidos.