

---

# **CUIDADO Y APOYO PSICOLÓGICO A LOS EQUIPOS DE RESPUESTA DURANTE LA EMERGENCIA DEL COVID-19**

## **Orientaciones para profesionales de la Salud Mental**

---



**REDKONTÀ**

Red de Profesionales de Apoyo a Equipos - [Coordinacion.konta@gmail.com](mailto:Coordinacion.konta@gmail.com)

# REDKONTÀ

## Cuidado de los Equipos de Respuesta durante la Emergencia del Covid-19

Desde la Red Kontà hemos querido realizar una guía práctica orientada al apoyo de los y las trabajadoras de primera línea enfrentados a la lucha contra la pandemia del COVID-19 que estamos atravesando.

En base a nuestra experiencia en el cuidado de equipos profesionales, a continuación, exponemos una compilación de las orientaciones y propuestas esenciales elaboradas por las principales organizaciones y organismos internacionales en materia de apoyo psicosocial en situaciones de crisis y emergencias.

### ESTRESORES ESPECÍFICOS EN LAS PERSONAS QUE RESPONDEN A LA EMERGENCIA

Las epidemias son emergencias sanitarias de gran impacto, lo que supone un importante riesgo psicosocial para la población, y específicamente para aquellas personas que se exponen a ella y a sus consecuencias en el día a día, como es el Equipo Humano compuesto tanto por personal sanitario, como Cuerpos y Fuerzas de seguridad del Estado, Voluntarios y un largo etcétera de personal en primera línea de emergencia.

A pesar de que las emergencias pueden suponer un estrés adicional para toda la población, una pandemia como la actual, está teniendo un grave impacto en las personas que trabajan en primera línea como enfermeras, médicos, auxiliares, encargados de limpieza, conductores de ambulancia, entre otros, ya que se ven sometidas a estresores específicos tales como:

- Miedo a ser contagiado/a y a transmitir el COVID-19 a sus amigos/as y familiares como resultado de su trabajo.
- Insuficiente apoyo por parte de las instituciones o el estado.
- Falta de medidas adecuadas de seguridad.
- Las características de las medidas estrictas en bioseguridad:
  - Molestias físicas por el equipo de protección.
  - Aislamiento por seguridad física que dificulta dar confort a una persona que está enferma o angustiada.
  - Constante estado de alerta y vigilancia.
  - Procedimientos estrictos a seguir para evitar la espontaneidad y la autonomía.
- El estigma hacia aquellas personas que trabajan directamente con pacientes con el COVID-19 y sus desechos. Demandas exigentes en el trabajo, incluyendo turnos prolongados, aumento del número de pacientes y seguir actualizándose con las novedades clínicas en torno al COVID-19.
- Capacidad reducida para beneficiarse del apoyo social debido a las jornadas laborales intensas y el estigma extendido en la comunidad hacia las personas en primera línea de trabajo.
- Insuficiente energía o capacidad para realizar cuidados básicos.
- Información insuficiente sobre la exposición a largo plazo a individuos contagiados con el COVID-19.

- Situaciones que hacen que el personal interviniente (como el resto de la población) se enoje, esté furiosa o preocupada como consecuencia de no entender o no estar de acuerdo con la información y valoraciones proporcionadas por autoridades y técnicos.
- En términos de salud mental, que el sistema no adopte una aproximación que implique la comprensión de la percepción del riesgo y los factores que generan molestia/indignación.

La Organización Panamericana de la Salud – en adelante, OPS – destaca, además, otros factores de riesgo que pueden aumentar la probabilidad de afectación a la Salud Mental de las personas expuestas:

- Confrontación con aspectos éticos.
- Exposición simultánea a otros traumas o situaciones estresantes recientes.
- Exposición prolongada a experiencias muy traumáticas.
- Antecedentes de trastornos físicos o psíquicos.
- Condiciones de vida desfavorables.
- Un proceso de selección del personal profesional no riguroso.

## **PRINCIPALES RIESGOS PSICOLÓGICOS DEL TRABAJO EN EMERGENCIAS**

---

### ***Fatiga de compasión y agotamiento físico:***

Este fenómeno, causado por empatía, puede encontrarse con diferentes acepciones: fatiga por compasión, desgaste por empatía o estrés traumático secundario. Acinas (2012) lo define como “el residuo emocional resultante de la exposición al trabajo con aquellas personas que sufren las consecuencias de eventos traumáticos”. Físicamente, se manifiesta con cansancio excesivo, insomnio, jaquecas, problemas gastrointestinales, sentimientos de ansiedad, irritabilidad o desesperanza, entre otros.

### ***Traumatización Vicaria:***

Se refiere al efecto de reproducir en uno/a mismo/a los síntomas y sufrimientos de las personas que se han visto afectadas directamente por un evento traumático, al ser testigo o al escuchar el relato. Se presentan signos de re-experimentación, altos niveles de alerta y una reactividad incrementada aun no habiendo vivido en primera persona la situación.

### ***Exposición a incidentes de seguridad y Eventos altamente estresantes:***

Ocurre cuando la persona se ha visto expuesta a eventos que sobrevienen de forma inesperada, que constituyen una amenaza contra la vida o la integridad ya sea física o psicológica, que no forman parte de la experiencia habitual y que desbordan la capacidad de respuesta por parte del individuo.

## **ESTRATEGIAS Y RECOMENDACIONES PARA APOYAR PSICOLÓGICAMENTE A LOS EQUIPOS DE RESPUESTA**

---

### ***Reflexionar con la persona sobre qué es el miedo y cuando se convierte en ansiedad:***

El miedo y la ansiedad son una de las reacciones más comunes que surgen durante una pandemia.

El miedo es una emoción natural que nos ayuda a protegernos del peligro. El miedo en una epidemia es útil porque nos impulsa a lavarnos las manos y tomar las precauciones necesarias.

El miedo se relaciona con una amenaza conocida o comprendida, mientras que la ansiedad se deriva de una amenaza desconocida o mal definida. **Es por eso que proporcionar información SENCILLA y precisa es tan importante en esta crisis.**

Las reacciones (físicas, mentales y emocionales) al miedo y la ansiedad son similares. Estas son reacciones naturales en una epidemia y **todos sentimos cierto nivel de ansiedad.**

#### ***Orientar sobre cómo se relaciona esto con el estrés:***

Lo que normalmente llamamos estrés es una reacción adaptativa del cuerpo a los cambios y también a las amenazas. Nos ayuda a movilizar la energía necesaria para enfrentar los desafíos de la vida a través de una serie de reacciones hormonales en el cerebro y el cuerpo, que acelera el latido del corazón, la respiración y moviliza los músculos. Estas son las mismas reacciones que tenemos cuando sentimos miedo y ansiedad. Una vez que se resuelve el problema o la amenaza desaparece, el cuerpo recupera el equilibrio, permitiendo el descanso y la recuperación. El problema surge cuando la reacción al estrés dura mucho o es muy intensa y cuando a la persona le resulta difícil recuperar el equilibrio y descansar.

#### ***Normalizar reacciones e identificar síntomas:***

Un primer paso, orientado a mitigar el estrés del personal afectado, es **identificar, compartir y aceptar** como parte de la normalidad en el contexto, sentimientos como frustración, impotencia, enfado, rabia, caída o cuestionamiento de los ideales propios, de los compañeros, de la institución, de la profesión, de la labor misma, desconcierto, inseguridad, auto-exigencia y juicio excesivo.

La **identificación precoz** de ciertos síntomas ayuda a ser más consciente de nuestro estado de salud mental para poder disminuir la angustia antes de que sea más difícil de manejar, y nos permite comprobar si se mantienen en el tiempo.

Por tanto, es conveniente explorar con el interviniente:

- Si se experimenta malestar físico (sin justificación médica) como taquicardia, mareos, dolores de cabeza o dolor generalizado.
- Si presenta dificultades de sueño.
- Si está reviviendo experiencias o recuerdos pasados duros, como consecuencia de la situación actual.
- Si presenta preocupaciones y/o miedos constantes, así como la sensación de no poder controlarlos; no poder parar de pensar en ello.
- Si hay una sensación de que se está al límite o a la que salta.
- Si nota cambios de humor como mayor irritabilidad, enfado, ira o, por el contrario, aislamiento o retraimiento. Experimentar dificultades con otras personas, como consecuencia de estos cambios
- Si está experimentando dificultades de concentración, dificultades interpersonales o evitación (de determinadas situaciones en el trabajo o en la vida diaria), entre otros.
- Si hay presencia de malestar físico y/o somatización.
- Si existe un aumento del consumo de alcohol y/o tabaco.

Acompañar a la persona en la **elaboración de un plan** para hacer frente a la situación actual, así como realizar el **seguimiento**, ayudará a la mitigación de los síntomas.

### **Algunas recomendaciones generales:**

Cuando estemos frente a las personas que constituyen los equipos de respuesta, algunas recomendaciones para hacer un primer apoyo psicosocial son:

- Mantener una actitud de escucha responsable, así como garantizar la confidencialidad y manejo ético de las situaciones personales y de la organización.
- Tener en consideración las características y patrones de conducta específicos del personal que trabaja en la emergencia. Estas personas, por lo general, se sienten satisfechos por lo realizado y desarrollan un espíritu altruista.
- Informar a las personas que sentirse angustiado es normal y que todos debemos ser activos para hacer frente a las emociones difíciles.
- Valorar cuáles son los estados emocionales subyacentes y los factores causantes de estrés, tanto antes y como durante la emergencia.
- Permitir que las personas compartan su miedo y preocupación.
- Proporcionar información adecuada y ayudar a reducir el miedo.
- Invitar a detectar algunas situaciones en las que se haya sentido bien en la experiencia y tratar de identificar cuáles de sus propios valores puso en juego.
- Animar a la construcción de su propio relato sobre la experiencia.
- Tomar un tiempo para dialogar con la persona y preguntar de manera proactiva sobre los miedos y las emociones.
- Tomar un tiempo para responder a cada inquietud con información precisa. Esto ayudará a la mayoría de las personas a sentirse más en control y con menos miedo.
- Preguntar a la persona sobre sus estrategias de afrontamiento.
- Explicar que no podemos controlar la situación, pero **podemos controlar como nos afecta**; en situaciones de inseguridad es importante lidiar con nuestras emociones y bienestar. Explorar que le ayuda, que le da confort, que le da fuerza que le puede ayudar a sentirse mejor. Siempre resulta facilitador aportar algunos ejemplos, tales como:
  - Hacer una lista de las cosas que les haga sentir más tranquilos.
  - Repetirse a sí mismo que esto también va a pasar, que es una situación temporal.
  - Intentar no estar solo, conectarse con otras personas manteniendo socialmente activo.
  - Hacer cosas manuales, cocinar, manualidades, que permitan estar activo
  - Limitar el acceso a información que le angustie.
  - Hacer algún ejercicio físico que le permita conectarse con el cuerpo.
  - Hacer cosas creativas, que le permitan expresarse, si es con más personas mejor.
  - Hacer respiraciones profundas: aprender y practicar la respiración para calmar el cuerpo.
  - Recordarse a sí mismo que esto también va a pasar, que es una situación temporal, e intentar mantener aquellos pensamientos que son más optimistas.

### **ORIENTACIONES PARA EL APOYO A JEFES/AS O GESTORES/AS DE EQUIPO**

---

La IASC (Inter-Agency Standing Committee), en su nota informativa sobre la atención a la salud mental y los aspectos psicosociales relacionados con la pandemia de COVID-19, subraya que, si los gestores o jefes de equipos protegen al personal contra el estrés crónico, posibilitará que éstos tengan una mejor capacidad para cumplir con sus funciones, ya sean personal sanitario u otro rol profesional.

Además de esto, debemos tener en cuenta que los gestores y jefes de equipo estarán también expuestos a estresores similares a los de su equipo, además de un nivel de presión adicional derivado del grado de responsabilidad.

En esta línea, algunas estrategias de autocuidado para los gestores, así como recomendaciones para el cuidado de sus equipos, son:

- Garantizar medidas de seguridad para todos los trabajadores y trabajadoras que estén expuestos a los riesgos de la pandemia.
- Revisar regularmente el bienestar del personal y fomentar un ambiente que posibilite que puedan comunicar a alguien si su bienestar mental empeora.
- Garantizar canales de comunicación de buena calidad, con actualizaciones de información precisa, para todo el personal. Esto puede ayudar a mitigar cualquier preocupación derivada de la incertidumbre que presenten y favorecer que tengan mayor sensación de control.
- Plantear si es posible todos los medios para que el personal pueda lograr el descanso que necesita. Este descanso es fundamental para el bienestar físico y mental, lo cual permitirá que los profesionales a cargo implementen las actividades necesarias de autocuidado.
- Prestar especial atención en caso de que alguien del equipo esté pasando por un proceso de duelo, ya que habrá que tener en cuenta sus necesidades y sus tiempos.
- Proporcionar un espacio breve y frecuente para posibilitar que los equipos expresen sus preocupaciones, así como para formularse preguntas y fomentar el apoyo mutuo entre ellos. A su vez, sin transgredir la confidencialidad, prestar especial atención a cualquier persona del equipo de la que sepas que está experimentando alguna dificultad en su vida personal, que anteriormente ya presentó problemas de salud mental o que actualmente carezca de apoyo social adecuado.

Las repercusiones no siempre se manifiestan de manera inmediata. En muchos casos aparecen tiempo después, por lo que es necesario mantener los espacios de cuidado y confianza.

## **APOYO A LOS EQUIPOS DE RESPUESTA CUANDO SE REINTEGRAN A LA VIDA COTIDIANA**

---

Para el personal interviniente en la emergencia del Covid-10, sentirse estresado es una experiencia por la que muchos probablemente estén pasando. Es importante trasladarles que el estrés y los sentimientos asociados a él no son de ninguna manera un reflejo de que no pueden hacer tu trabajo o que sean débiles. Pero que **controlar el estrés y el bienestar psicosocial durante este tiempo es tan importante como controlar la salud física**. Deben atender las necesidades básicas y emplear estrategias útiles para hacer frente a la situación:

Orientaciones a transmitir:

- Asegurar un descanso adecuado, al igual que dormir lo suficiente.
- Alimentarse de forma adecuada, equilibrada y regular.
- Evitar el aislamiento, buscar compañía y hablar con otras personas (familiares, amigos/as, compañeros/as).
- Realizar ejercicio físico y de relajación.
- Involucrarse en actividades familiares y sociales (como iniciativas vecinales de apoyo, comunicación vía internet cuando no esté de forma presencial con la familia, etc.).

- Identificar y analizar sobre los sentimientos y pensamientos propios. Reflexionar acerca de la experiencia que se ha vivido, así como sobre su significado como parte de la vida de uno mismo.
- Evitar el uso de estrategias poco útiles, como el tabaco, el alcohol u otras drogas para disminuir el sufrimiento. A largo plazo, estas pueden empeorar tu bienestar mental y físico.
- Algunas personas pueden ser rechazadas por su familia o comunidad debido al estigma o al miedo. Esto puede hacer que una situación ya complicada sea mucho más difícil. Si es posible, mantener contacto con los seres queridos, incluso a través de métodos digitales; es una forma más de mantener el contacto. Recurrir a compañeros/as, que pueden estar teniendo experiencias similares
- El fallecimiento de las personas atendidas suele entenderse como un fracaso. Aunque no se trate de personas cercanas, estas pérdidas pueden dañar la identidad como profesional y afectan de manera considerable a nivel personal. Intentar bien a nivel individual o colectivo realizar un duelo sanador, compartir emociones, sentimientos y vivencias con compañeros de trabajo o allegados.
- Aceptar y entender el propio proceso de duelo, y qué hacer es clave en este momento (Gráfico 1).

## **PAUTAS PARA PROFESIONALES QUE ATIENDEN A PACIENTES EN SITUACIÓN DE GRAVEDAD Y ÚLTIMOS DÍAS**

Dada la imposibilidad actual de que los familiares puedan ver al paciente, es de gran importancia en estos momentos la labor del personal sanitario y de cuidadores/as para que el/la paciente se sienta acompañado, y la familia sienta que puede estar cerca de alguna manera, facilitando la comunicación en la medida de lo posible y reduciendo los sentimientos de abandono y soledad. Cualquier gesto es muy importante en momentos tan difíciles, así como sentir que se está acompañando y actuando de la mejor manera posible dadas las circunstancias. Aspectos fundamentales a trabajar con el personal interviniente:

### ***Cuando el/la paciente entre en situación de últimos días:***

Llamar a los familiares, desde un lugar tranquilo en la medida de lo posible, dando información clara sobre su evolución y pronóstico, dejando espacio para que puedan preguntar sus dudas. Así mismo, transmitirles la atención que va a recibir por parte del equipo médico y de enfermería.

Informar al paciente de la preocupación de sus familiares y facilitarle la transmisión de mensajes para ésta con los medios que estén disponibles, así como darle espacio para responder a sus dudas.

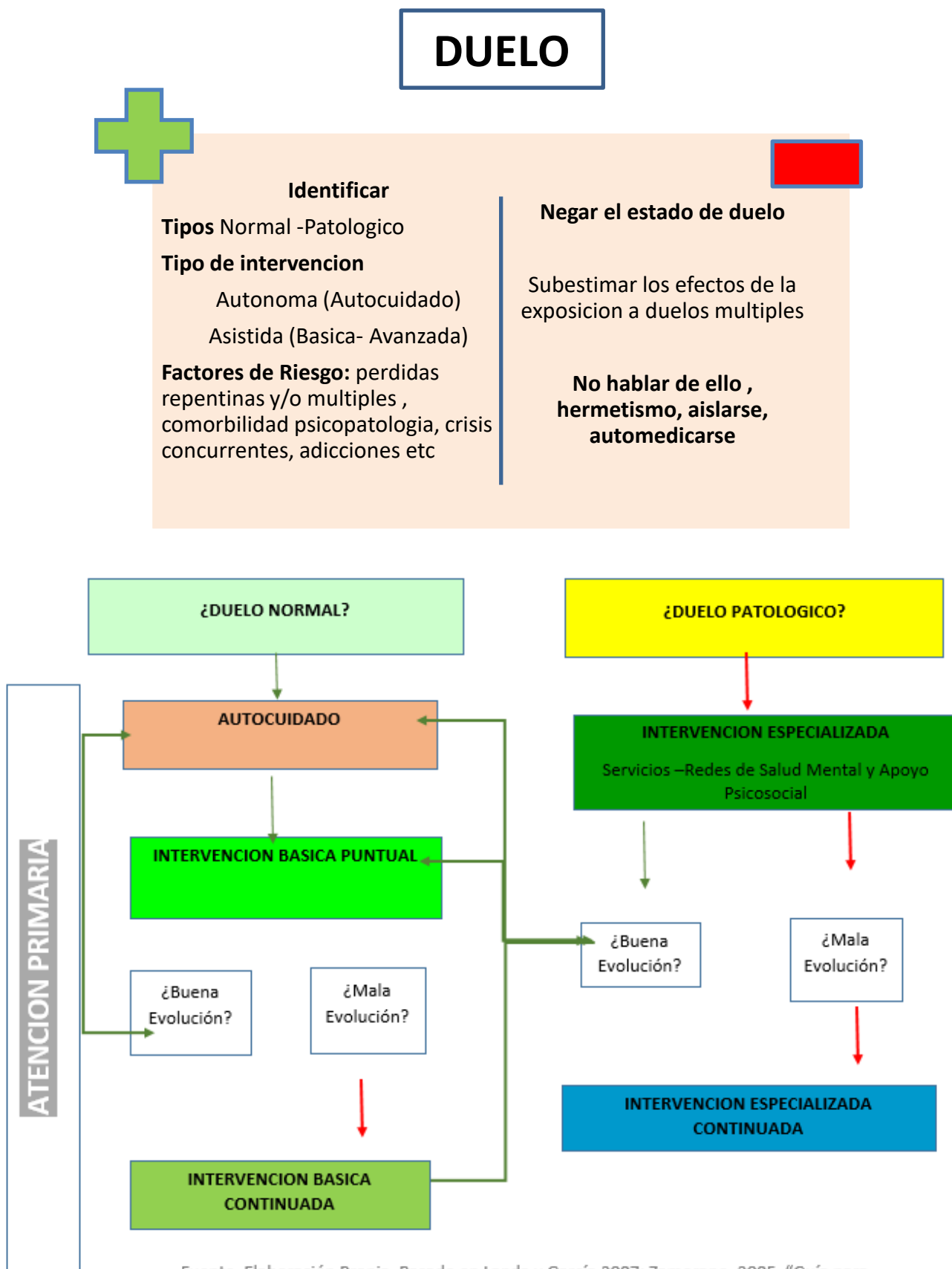
### ***Cuando el/la paciente fallezca:***

Llamar a los familiares y transmitir de la opción de acompañamiento que puede ser llevada a cabo según las condiciones. Si el fallecimiento ha sido por coronavirus, no está permitida la despedida presencial por riesgo de contagio. Dar la opción de traer algún objeto simbólico para que el profesional encargado pueda introducirlo en la bolsa, como acto de amor simbólico.

Enviar una carta de condolencias y /o una llamada telefónica posterior como muestra de respeto y afecto puede ayudar tanto a familiares y profesionales a cerrar la relación establecida de una manera más humanizada.

Permitirse, realizar un pequeño acto de despedida (unas palabras, un espacio de silencio), honrando a la persona que se tiene delante. Así mismo, compartir emociones con compañeros/as de trabajo facilitará el desahogo emocional, redundando en bienestar emocional y reduciéndose posible sintomatología traumática.

Gráfico 1. Diagrama de decisión para duelo en profesionales y equipos de respuesta a pandemia COVID-19



Fuente. Elaboración Propia. Basado en Landa y García 2007; Zamorano, 2005. "Guía para profesionales de la salud ante situaciones de duelo". Servicio Andaluz de Salud, 2011.



## **TIPOS DE DUELO**

**Normal:** Cursa en tiempo y sintomatología según lo esperable a cada fase. Como profesionales de la salud tenemos incorporada la asistencia en procesos de duelo. Aunque la vinculación a la pérdida sea de tipo profesional-personal o ambas, debemos extremar la identificación y autorregulación, debido al aumento de la frecuencia e intensidad (duelo de tipo múltiple y en aislamiento social).

**Patológico:** La intensidad de la sintomatología supera el umbral de tolerancia. Dificultad para la elaboración. Tendencia a cronificarse.

## **TIPOS DE INTERVENCIÓN**

**Autocuidado:** Tal como se ha especificado en esta guía, medidas de autocuidado físico, cognitivo, emocional, afectivo y apoyo de pares-redes. Incluye recomendaciones de expertos del área paliativa sobre el acompañamiento en los últimos días, fallecimiento y contacto con sus familiares.

**Intervención Básica Puntual:** Orientada a la contención del duelo. Nivel atención primaria. Puede ejecutarla cualquier profesional y/o compañero/a que tenga formación en apoyo psicológico en situaciones de emergencia y/o primeros auxilios psicológicos. Incluye debriefing - defusing. Carácter puntual.

**Intervención Básica Continuada:** ídem nivel anterior. Se incluyen una serie de encuentros-sesiones (de una a cuatro) para acompañamiento del proceso. Periodicidad semanal-quincenal, sujeta a evolución.

**Intervención Especializada:** Nivel atención especializada por profesionales de los servicios y redes de salud mental y apoyo psicosocial. Orientada a elaboración psicoterapéutica de duelo de tipo patológico y/o presencia de factores de riesgo que complejicen la intervención. Indicación puntual.

**Intervención Especializada Continuada:** ídem nivel anterior. Sesiones de periodicidad semanal-quincenal, sujeta a tipo de tratamiento y evolución.

## **Recomendaciones para los usuarios de esta guía:**

Como parte de la cadena de ayuda, y como personas que también nos encontramos inmersas en la emergencia, debemos mantener pautas de autocuidado con nosotros y nosotras mismas, para poder mantener nuestro bienestar emocional y salud mental y, por tanto, poder apoyar a los equipos de respuesta que apoyan de la mejor manera posible.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---

- ADAPTACIÓN AL CONTEXTO ESPAÑOL DE LA NOTA INFORMATIVA SOBRE LA ATENCIÓN A LA SALUD MENTAL Y LOS ASPECTOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA PANDEMIA DE COVID-19 (1.0.) *Inter-Agency Standing Committee (IASC)*. Grupo de referencia para Salud Mental y Apoyo Psicosocial en contextos de emergencia. Geneva, 2020
- BASIC PSYCHOLOGICAL SUPPORT DURING COVID19. GUIDANCE NOTE FOR ICRC STAFF HEALTH. *The International Committee of the Red Cross (ICRC)*. Geneva, 2020
- BURN-OUT Y DESGASTE POR EMPATÍA EN PROFESIONALES DE CUIDADOS PALIATIVOS. Acinas, P. *Sociedad Española de Medicina Psicosomática Y Psicoterapia*. Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia. Vol. 2, n.º 4, 2012
- GUÍA DE DUELO ADULTO PARA PROFESIONALES SOCIO-SANITARIOS. Díaz, P.; Losantos, S.; Pastor, P. *Fundación Mario Losantos del Campo*. Madrid, 2014
- GUIA PARA PERSONAS QUE SUFREN UNA PÉRDIDA CORONAVIRUS. Alarcón, E.; Cabrera, N.; García, C. E.; Montejo, M.; Plaza, G.; Prieto, P.; Rey, P.; Robles, M.; Vega, N. 2020
- GUÍA PARA PROFESIONALES DE LA SALUD ANTE SITUACIONES DE DUELO. *Servicio Andaluz de Salud*, 2011
- PROTECCIÓN DE LA SALUD MENTAL Y ATENCION PSICOSOCIAL EN SITUACIONES DE EPIDEMIAS. *Organización Panamericana de la Salud (OPS)*. Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Unidad de Salud Mental y Uso de Sustancias. 2016
- RESILIENCIA DEL PERSONAL DE ATENCIÓN DURANTE LA EMERGENCIA DEL COVID 19. *Médicos Sin Fronteras (MSF) OCBA*. Psychosocial Unit Support (PSU). Barcelona, 2020
- SALUD MENTAL Y APOYO PSICOSOCIAL PARA EL PERSONAL, VOLUNTARIOS Y COMUNIDADES EN UN BROTE DE CORONAVIRUS. *Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. The Wellbeing Planet Foundation*. 2020
- STRESS MANAGEMENT FOR EBOLA MISSION. PSU BRIEFING PAPER. *Médicos Sin Fronteras (MSF) OCBA*. Barcelona, 2019