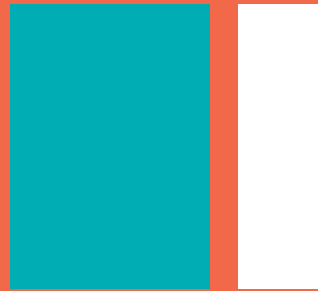


# Apoyo psicosocial para las personas que dan positivo en la prueba de COVID-19

— -



La Organización Mundial de la Salud ha expresado su preocupación sobre el impacto de la pandemia mundial en la salud mental y psicosocial de las personas. Se especula que las medidas de seguridad como el autoaislamiento y la cuarentena han afectado las actividades habituales, las rutinas y los ingresos de las personas, lo que puede conducir a un aumento de la soledad, la ansiedad, la depresión, el insomnio, el consumo nocivo de alcohol o drogas y el comportamiento autodestructivo o suicida (Organización Mundial de la Salud, 2020). Las medidas de confinamiento alrededor del mundo han conducido también a un incremento en los casos de violencia doméstica, ya que las víctimas de violencia están restringidas a permanecer en el mismo lugar que sus perpetradores, sin ninguna escapatoria. El estigma y la discriminación en contra de la(s) persona(s) que han dado positivo por COVID-19 es otra fuente importante de angustia para ellos, además de los problemas de salud física y mental ya existentes. Un estudio reciente realizado por la Sociedad de Psiquiatría de la India indicó que se había producido un incremento del veinte por ciento en las enfermedades mentales en el país desde el inicio del brote de coronavirus. Es comprensible que, en tiempos como estos, las personas puedan sentirse temerosas, preocupadas y abrumadas por los constantes cambios en las alertas y la cobertura de los medios sobre la propagación del virus. En consecuencia, las intervenciones psicosociales son importantes para mantener a la población informada, así como para ayudarles a seguir los consejos de salud mental y estrategias para cuidarse a sí mismos y a otros en la comunidad.

Por intervenciones psicosociales entendemos estrategias contra el estrés excesivo e incontrolable, la preocupación y la persistente excitación excesiva. Los profesionales en salud mental como psicólogos, psiquiatras y trabajadores sociales psiquiátricos ayudan a los pacientes y comunidades más grandes a comprender el impacto potencial del virus y ayudan a los pacientes, sociedades y familias a manejar la amenaza potencial sobre la salud física y mental. Los servicios de asistencia psicológica, incluido el asesoramiento o intervención telefónica, telemática o mediante aplicaciones, se han implementado ampliamente por instituciones locales y nacionales en respuesta al brote de COVID-19, ya que la disponibilidad de una información transparente, adecuada y a tiempo es vital para la moderación emocional de los miembros de la familia y para mantener la calma de la población en general.

En consonancia con esta necesidad, la Autoridad Nacional de Gestión de Desastres (NDMA por sus siglas en inglés) puso en marcha un teléfono de asistencia para las personas que dan positivo en la prueba de COVID-19, en la que se les presta apoyo psicosocial en forma de asesoramiento a distancia. Al estar aislados y en cuarentena, los pacientes de COVID-19 se enfrentan a una gran variedad de ansiedades y preocupaciones relacionadas con su propia salud, como una recuperación incierta, comorbilidad, la salud y el bienestar de sus seres queridos, la seguridad financiera, etc., que conducen a sentimientos de soledad, desesperanza y frustración. La NDMA ha reclutado consejeros voluntarios y los ha contratado para aconsejar a los pacientes por teléfono.

El objetivo de la intervención es ofrecer un apoyo psicosocial básico a las personas que den positivo por COVID-19 a través del asesoramiento telefónico, manteniendo “charlas comprensivas” con consejeros cualificados y experimentados, que usan componentes específicos de Primeros Auxilios Psicosociales (PFA) como escuchar sin juzgar; ofrecer tranquilidad e información general; y fomentar la autoayuda y otras estrategias de apoyo.

Al realizarse desde un lugar remoto, este asesoramiento no implica ninguna evaluación o tratamiento psicológico. No tiene como objetivo cumplir con los objetivos de asesoramiento psicosocial convencional, como proporcionar asistencia práctica para satisfacer las necesidades inmediatas; ayudar a establecer apoyos sociales o proporcionar vínculos con los servicios de remisión.



Esta intervención es singular y única en el país, ya que es una especie de teléfono de asistencia ‘inverso’ en el que las personas que dan positivo por Covid-19 no llaman, sino que reciben llamadas para verificar sus estado psicosocial y proporcionar algún alivio en forma de consejos. La mayoría de las veces la personas que dan positivo se alivian al recibir dichas llamadas, en las que se les promete escuchar sus problemas y procesos de pensamiento y mantener todo confidencial. En los casos en que las personas soliciten que les vuelvan a llamar o den signos de necesitar orientación adicional, ésta es organizada por la NDMA.

Los voluntarios para este servicio de asesoramiento han sido seleccionados tras un minucioso proceso de escrutinio, en el que se verifica que tengan la cualificación y experiencia adecuadas. Estos voluntarios son mayormente psiquiatras, psicólogos clínicos, asesores o trabajadores sociales psiquiátricos, y realizan su labor desde lugares remotos en diferentes partes del país. Además de inglés e hindi, estos asesores hablan una variedad de idiomas regionales, lo cual les permite comunicarse de una manera efectiva con los beneficiarios.



Los asesores recibieron la orientación necesaria sobre los procedimientos operativos, la ética y los consejos de salud mental emitidos por la NDMA y el Ministerio de Salud y Bienestar Familiar, los cuales debían cumplirse estrictamente durante la prestación del servicio. Al finalizar el servicio, se les entrega un certificado de reconocimiento.

La asesoría se lleva a cabo a través de una aplicación móvil especialmente diseñada que se instala en los teléfonos móviles de los asesores, y que garantiza que el número del paciente no es visible al asesor y viceversa. La NDMA recopila los datos de las personas que dan positivo por COVID-19 en la India y los incluye en la aplicación instalada en los teléfonos de los asesores. Cuando éste llama a la persona que ha dado positivo por COVID-19 desde la aplicación, la aplicación solo revela la información básica requerida para aconsejar a la persona, pero no le revela su número de teléfono. Esto garantiza la confidencialidad de los datos del paciente, así como los del asesor.

**Figura 1:** Aplicación móvil para realizar las llamadas

Estos asesores ofrecen apoyo psicosocial a los pacientes en forma de educación sobre COVID-19 y asesoramiento sobre el luto, además de permitir la catarsis e inspirar esperanza. Entre los diversos tipos de temas sobre los que las personas con COVID-19 se desahogan con los asesores se encuentran:

- Confusión relacionada con la duración prescrita del aislamiento/cuarentena
- Preocupación acerca de los tests
- Preocupación acerca de la falta de conocimiento sobre los resultados de los tests
- Preocupación acerca de su propia salud, bienestar de la familia
- Enfado por la cuarentena
- Preocupaciones relacionadas con lo que depara el futuro
- Preocupaciones acerca del estigma y la discriminación a los que la familia puede enfrentarse
- Estrés de los miembros de la familia debido a la edad de alto riesgo del paciente
- Sentimientos de soledad debidos a la separación de los seres cercanos y queridos
- Preocupaciones relacionadas con los miembros de la familia no ingresados en el hospital
- Imposibilidad de los trabajadores sanitarios en primera línea de reunirse con sus familias
- Falta de contacto con la familia debido a problemas de conexión telefónica

# Visión general de un cliente

Varón de 65 años de edad, viviendo en aislamiento tras el diagnóstico de COVID-19.

## Antecedentes

- Al paciente diagnosticado con COVID-19, tras ser tratado en el hospital, se le prescribió auto-aislamiento en casa.
- Sufrió síntomas de TEPT leves a medios, estaba al borde de la hipertensión y era diabético.
- Sufrió de ansiedad por aislamiento y de TEPT de leve a medio. Se volvía irritable fácilmente debido a los múltiples seguimientos de diversas instituciones gubernamentales
- Se le pidió que se auto-aislara, lo que agravó su situación.

## Beneficios y resultados del paciente

- Hablar con alguien que pudiera escucharle le alivió enormemente y expresó que se sentía como si el vacío se hubiera llenado. Expresó su reconocimiento por que alguien comprendiera todo su entorno y le respondiera.
- Hablar sobre algunos de sus problemas lo llevó a una mentalidad más espiritual y trascendental. El paciente se sintió conectado y cuidado al experimentar que no le preguntaban simplemente sobre su condición en un tono monótono y pseudo-responsable.
- Aunque no fue una "Terapia Existencial" completa, estuvo al límite de la misma, ya que no sólo trató sus ansiedades sobre su situación actual, sino que también hizo que reconociera sus experiencias pasadas de una manera holística. El resultado catártico de la conversación ha sido satisfactorio para el paciente.

## Método aplicado

- El asesor empezó por presentarse como del NDMA y el paciente lo percibió como otra institución gubernamental preguntando acerca de su salud y tratando de localizar sus contactos primarios y secundarios.
- Sin embargo, logró convencer a la persona de que era un teléfono de asistencia anónimo que puede ofrecer ayuda psicosocial. La persona estaba sorprendida al principio, pero después comenzó a hablar y a compartir sus experiencias con la COVID-19. Esto trajo a la luz los aspectos de aislamiento existencial y el sinfín de noticias conflictivas que escuchaba todos los días. Debido a que al paciente se le aconsejó aislamiento médico y social, el sintió que su entorno social repentinamente se había vuelto vacío.
- A la edad de 65 años, él deseaba evitar los estereotipos negativos asociados con el envejecimiento y estaba evidentemente estresado por la situación actual. Cuando le llamaron, el paciente estaba ya traumatizado debido al diagnóstico de COVID-19 y había estado respondiendo llamadas de varias organizaciones. Se molestó cuando se le preguntó acerca de su situación actual.

Los asesores mantienen un registro de los diferentes tipos de problemas psicosociales y de otros tipos a los que se enfrentan y se los presentan a la NDMA diariamente. Aunque este teléfono de asistencia está específicamente destinado a la ayuda psicosocial, la NDMA se comunica con gobierno estatal con relación a los problemas a los que se enfrentan los pacientes. En ocasiones la NDMA también ha intervenido y se ha comunicado con las respectivas autoridades para resolver ciertos problemas críticos a los que se enfrentan pacientes individuales.

## Problemas a los que enfrentan los pacientes



## Inspirando esperanza y positividad



## Escalada de casos para la NDMA

Seema (el nombre ha sido cambiado), una paciente de 23 años de Madhya Pradesh, estaba en un estado avanzado de embarazo. Al haber dado positivo por Covid-19, ha estado en un centro de cuarentena durante más de un mes. Se le hicieron cuatro pruebas de Covid-19 pero no compartieron los resultados con ella. Habiéndose curado de la enfermedad, estaba desesperada por volver a su casa. La NDMA verificó su caso y lo defendió ante la administración local. La intervención dio sus frutos y la paciente fue dada de alta del Centro inmediatamente, tras lo cual expresó su felicidad y gratitud profusamente.

## Extraído del diario de un asesor ...

*Se trata de una mujer de 30 años que había dado positivo por COVID-19. Hablé con ella hace algún tiempo. Justo había sido dada de alta del hospital, tras lo cual estaba en cuarentena domiciliaria.*

*Me explicó cómo tanto su esposo como ella sentían que debían hacerse un test porque tenían fiebre leve y problemas respiratorios. Mencionó que incluso ahora, cuando piensa sobre esos días o sobre la COVID-19, se siente sin aliento. Contó algunos otros ejemplos de ansiedad. La consolé diciéndole que las circunstancias eran bastante exigentes y era normal sentirse un poco preocupado, y le pregunté si esto le ocurría muy a menudo y si perturbaba su funcionamiento diario. Su respuesta fue que le afectaba un 7 de 10 en su funcionamiento diario. Entonces le pregunté acerca de su pasado, y menciono que siempre había sido una persona que tendía a preocuparse, y cuando eso paso se siente con pánico y sin aliento.*

*Le pedí que compartiera sus pensamientos acerca de la situación actual de COVID-19 y le pregunté, “¿qué hiciste cuando te sentiste sin aliento?”. Ella respondió, “me hice la prueba inmediatamente”. Le señalé, “hiciste lo que sentiste que era correcto, actuaste según tus sentimientos, tomaste acciones oportunas, y por lo tanto te has recuperado”. La animé a que se apreciara a sí misma por haber tomado acciones oportunas.*

*Le pedí que se hiciera preguntas como, “¿qué me pone ansiosa?”, “¿qué siento cuando estoy ansiosa?”, “¿mis pensamientos son siempre correctos como esta vez?”.*

*Su respuesta a la última pregunta fue “No”. Le comenté acerca de la distorsión cognitiva que todos podemos sentir a veces cuando vemos las cosas en blanco o negro y pasamos por alto todas las áreas grises.*

*Su creencia que sentirse preocupada significa que algo desagradable podría pasar tuvo que trabajarse siguiendo un diario de pensamientos. Esto podría ayudarla a entender el origen de los problemas y trabajar en ello. También le explique cómo usar ejercicios de respiración profunda y relajación para calmarse cuando se sintiese ansiosa.*

*La paciente se sintió agradecida por el apoyo y el asesoramiento, y dijo que se sentía mejor al hablar, y que definitivamente haría los ejercicios que le sugerí.*



Hasta la tercera semana de julio, más de 50 asesores han hablado con más de 10.500 pacientes de COVID-19. La NDMA está colaborando con el Instituto Tata de Ciencias Sociales de Mumbai para formar y supervisar a los asesores voluntarios regularmente, así como para documentar y analizar los comentarios recibidos. Dichos análisis y documentación pueden proporcionar una visión que de otra manera no se habría investigado acerca del estado psicosocial de los pacientes de COVID-19. Esa visión podría servir de base para el diseño y la formulación de futuras intervenciones de atención psicosocial.

La práctica de llegar a los pacientes de COVID-19 de forma proactiva y proporcionarles atención psicosocial inicial no solo les ha beneficiado, sino que también ha ofrecido una valiosa evaluación sobre el sistema general de gestión de la COVID-19, y ha permitido tomar las medidas correctivas necesarias. La NDMA está ahora trabajando para llevar esto a mayor escala, en asociación con instituciones con experiencia en atención psicosocial, gestión de sistema de salud pública, así como con proveedores tecnológicos.





<https://ndma.gov.in/>



<https://www.cdri.world/>

Si bien se han hecho todos los esfuerzos por lograr una traducción exacta, la versión autorizada sigue siendo el documento original en inglés.