

# Atención del COVID-19: Recomendaciones en salud mental para el colaborador, los equipos de trabajo y el trato centrado en la persona.

La situación actual relacionada con la enfermedad coronavirus 2019 (COVID19) puede ser especialmente estresante para algunas personas.

En estos momentos es normal sentir angustia, miedo, ansiedad, zozobra y estas emociones son funcionales ya que nos ayudan a protegernos ante el peligro real o percibido, sin embargo, cuando **no** se manejan adecuadamente podemos terminar actuando de manera irracional, desproporcionada y en algunos casos inclusive causando daño a otros sin intención.

No todos afrontamos las situaciones estresantes de la misma manera, por eso, **es importante conocer y poner en práctica los siguientes pasos:**



**1. Gestionar sus emociones**, las de su equipo de trabajo, las de la persona que consulta y sus familiares.

**!No las ignore!**



**2. No generar estigma** o discriminación de las personas que atiende.

**!El trato que das hace la diferencia!**



**3. Ser proactivo** en su cuidado personal, el de sus compañeros de trabajo y su familia.

**!La playa esta hecha de miles y miles granitos de arena!**



**4. Mantenerse informado y actualizado** de fuentes confiables sobre el cuidado personal y cambios en protocolos o medidas institucionales relacionadas con COVID-19.

**!Hagamos buen uso de la información!**

## ¿Cómo actuar en cada paso?

1



### Gestionar las emociones (GE):

Entender, ser compasivos y manejar las emociones propias, así como ayudar a gestionar las del equipo, las de la persona que consulta y sus familiares es fundamental para:

- Mantener un ambiente tranquilo de trabajo y proactivo en el seguimiento de medidas de protección.
- Favorece el seguimiento racional de medidas institucionales y protocolarias para la atención a casos COVID-19.
- Disminuye el impacto psicológico negativo (estigmatización, discriminación, pánico) en las personas que consultan y por el contrario les dota de calidez en la atención.

### ¿Cómo gestiono mis emociones?

- Normalice pero no se paralice por sus emociones.** Es normal sentirse angustiado, presionado, nervioso, al atender a los pacientes, pero recuerde que tanto usted como sus compañeros están tomando las medidas máximas de cuidado y protección que mundialmente se incentivan.
- Sus compañeros, son su soporte:** No es el único que se siente así, siéntase con tranquilidad de contarle a un compañero, amigo y/o jefe lo que más le angustia ya que a veces

tenemos mala información, poca claridad o vemos desproporcionadamente una situación y hablar con alguien nos puede ayudar a ser más objetivos.

- Tómese un descanso de COVID19**, la exposición continua a esta información, cuando salga de su trabajo trate de conversar sobre otros temas, de realizar actividades que disfrute, que le generen tranquilidad y/o deporte.
- Mantenga sus rutinas y actividades diarias**, en lo posible.

### ¿Cómo GE con mi equipo de trabajo?

- Permita expresar** el miedo y la angustia y escuche con atención;
- No juzgar, desmeritar** o generar burlas o ignorar a la persona que manifieste emociones de zozobra, miedo, angustia o estrés relacionada con la atención a personas contagiadas;
- Promueva la unidad**, la

información de fuentes confiables, y la adecuada interpretación de la información entre sus equipos y la implementación de las medidas de protección establecidas por organismos y/o autoridades competentes;

- Desaliente la transmisión** de información falsa o sin verificación.

### ¿Cómo GE con las personas y familiares que consultan?

- Permita expresar** el miedo y la angustia y escuche con atención.
- Brinde tranquilidad** al verbalizar que es normal sentirse de esa manera en relación al COVID 19.
- Fomente la confianza** al explicar los procedimientos que se realizan,

las medidas que se toman y lo que se espera con ello.

- En la medida de lo posible, permita el contacto ya sea virtual, escrito, con familiares ya que esto disminuye el impacto psicológico en situaciones de aislamiento.

2

El estigma es una condición o atributo que hace que la persona portadora de esa situación (en este caso la enfermedad) sea tratado de forma generalmente negativa, despectiva y pueda ser rechazada, y aislada socialmente generando un impacto psicológico negativo en ella y en sus acompañantes (se pueden sentir frustración, impotencia, rabia)

### ¿Cómo tener contacto con la persona que consulta?

- Evite llamar a la persona "caso coronavirus, paciente coronavirus" "victimas", procure siempre referirse a la persona y entre el equipo por el nombre del paciente.
- Cuide sus gestos faciales, para no generar la impresión de rechazo, asco o miedo hacia la persona.
- Independiente de la nacionalidad del paciente, del lugar de procedencia, o la sintomatología, NO olvide ser amable y que a través

de su actitud el paciente puede sentirse acogido o rechazado.

- Sea compasivo y condescendiente con el paciente, si bien es imprescindible que usted tome medidas de prevención **las barreras son solamente físicas (ej. tapabocas), pero NO en el trato ni la relación con la persona.**



## Atención del COVID-19: Recomendaciones en salud mental para el colaborador, los equipos de trabajo y el trato centrado en la persona

3

Aunque parecen básicas, las medidas de autocuidado (lavado de manos, tapabocas) son las que actualmente se implementan en todo el mundo y las que han demostrado ser más efectivas hasta el momento.

Periódicamente en Keralty estamos informado sobre otro tipo de medidas que se puedan implementar.

Recuerda consultar el repositorio Keralty de boletines sobre coronavirus: <https://portal.colsanitas.com/funcionarios/web/guest/informes-coronavirus>



### ¿Cómo soy proactivo en mi cuidado?

1. Es necesario colocar en práctica las medidas de protección, **no basta con saberlas o comprar los elementos y dejarlos en casa.** respetuosa.
2. Sea paciente, no todos actuamos de la misma manera frente a situaciones estresantes y no todos son igual de adherentes a las medidas, por eso evite entrar en confrontación con las personas cuando infrinjan las medidas de protección, recuérdese lo cuantas veces sea necesario de manera
3. Si como colaborador Keralty se encuentra con síntomas respiratorios, fiebre, tos, comuníquese con su jefe inmediato y evalúen la posibilidad de utilizar otras modalidades de trabajo flexible.
4. Otras medidas que puedes tomar para disminuir la ansiedad y el estrés, son practicas

### ¿Qué hacer con nuestros padres y personas mayores?

Los adultos mayores son un grupo con mayor riesgo, debido a que pueden padecer otras enfermedades que los hace especialmente vulnerables al COVID19. Por esto es importante:

1. Edúquelos con paciencia sobre las medidas de protección y porque se toman.
2. Motíuelos a no asistir a sitios con aglomeración de personas, ofrézcase en ayudarles a realizar las compras, a seguir sus ritos religiosos a través de otros medios como TV, internet.
3. Pregúnteles sobre como se sienten y que saben de la situación. Escúchelos y provea información veraz.

### ¿Que hacer con nuestros hijos y/o niños?

Los niños comprenden la situación de alerta en la que se encuentra el país, y al igual que usted tiene inquietudes y emociones.

Hable con ellos, permita que le cuenten sus dudas y emociones. Como padres somos una fuente de confianza y tranquilidad para ellos.

Informe sobre los beneficios y la importancia de las medidas de

protección sin sobre o sub almar. Y ayude a entender y a GE sus emociones de maneras positivas.

Si los niños tienen dudas específicas que no puedes responder, es normal y no tiene porque generar pánico, en estos casos la información desde fuentes expertas, compañeros de trabajo, jefes y profesionales entrenados en COVID-19 pueden responderle.

4

En el mundo interconectado en el que nos encontramos y gracias a las redes sociales hoy en día acceder a información es muy fácil y rápido. Sin embargo, esto hace que no siempre las fuentes de las que obtenemos la información sean verdaderas y por ende podemos terminar **desinformados y contagiando la desinformación a otros.**



### ¿Cómo hacer buen uso de la información?

1. No circules información por redes que no sean de fuentes confiables como Keralty, OMS, OPS.
2. Recurre a tu jefe y según la ruta establecida para estar actualizado sobre cambios o protocolos activos de atención en nuestras instalaciones para los pacientes.
3. Se un foco positivo de información. Motiva a las personas a utilizar fuentes confiables como organismos nacionales e internacionales para informarse.
4. Si tienes información confiable pero es poco entendible fomenta entre tus compañeros y jefes su discusión, análisis y entendimiento.
5. **Tómese un descanso de COVID19**, la sobre exposición a la información lejos de hacernos sentir en control de la situación, puede aumentar los niveles de estrés y angustia.

### ¿Quieres conocer más?

#### Otras fuentes de información disponibles:

- CDC (USA): Manage Anxiety & Stress <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prepare/managing-stress-anxiety.html>
- WHO Mental Health Considerations during COVID-19 Outbreak [https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/mental-health-considerations.pdf?sfvrsn=6d3578af\\_2](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/mental-health-considerations.pdf?sfvrsn=6d3578af_2)
- Mental Health Europe: Coronavirus: 8 ways to look after your mental health <https://www.mhe-sme.org/covid-19/>
- Harvard Medical School: Caring for Your Mental Health Despite the Coronavirus <https://www.mcleanhospital.org/news/caring-your-mental-health-despite-coronavirus>
- Center for the Study of Traumatic Stress:

#### Psychological Health Aspects of COVID-19

[Public responses to the novel 2019 coronavirus \(2019-nCoV\) in Japan: Mental health consequences and target population](#)

[Coronavirus and Mental Health: Taking Care of Ourselves During Infectious Disease Outbreaks](#)

[The Role of Psychiatrists During Coronavirus Outbreak](#)

#### Psychological Aspects of Quarantine

[The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence](#)

[Tips for Social Distancing, Quarantine, and Isolation during an Infectious Disease Outbreak](#)

[Mitigate the effects of home confinement on children during the COVID-19 outbreak](#)

#### Taking Care of Your Family During COVID-19

[Parent/Caregiver Guide to Helping Families Cope with the Coronavirus Disease 2019](#)