

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

Salud Mental y Apoyo psicosocial para el personal, los Voluntarios y las Comunidades en un brote del Nuevo Coronavirus

Contenido

Tabla de contenido

<i>Introducción</i>	3
<i>Reacciones normales a las epidemias</i>	3
Rumores relacionados con nCoV	4
Reacciones y comportamientos comunes en las epidemias	4
<i>Actividades de Salud Mental y Apoyo Psicosocial</i>	6
<i>Necesidades de Salud Mental y Apoyo Psicosocial (MHPSS) en la comunidad</i>	6
<i>Salud mental y apoyo psicosocial</i>	8
<i>Componentes en Todas las actividades de Respuesta en Epidemias</i>	8
El entrenamiento en salud mental y apoyo psicosocial permite que los voluntarios puedan:	9
<i>Consideraciones de Comunicación en las Epidemias</i>	9
<i>Salud mental y Apoyo Psicosocial para Las Personas en Aislamiento</i>	10
<i>Factores Estresantes Específicos para los Respondedores</i>	11
<i>Recursos</i>	13
<i>Personas de Contacto para Apoyo al Personal y Apoyo Técnico en Salud Mental y Apoyo Psicosocial</i>	13

Psychosocial Centre



Introducción

La epidemia del Nuevo Coronavirus (nCoV) en 2019-2020 ha surgido recientemente. La vía de transmisión no se conoce del todo, aunque se sabe que se puede propagar de persona a persona, y los sistemas locales de atención médica, pueden estar mal equipados para manejar un brote a gran escala. Por otra parte, conceptos erróneos e información equivocada acerca de la enfermedad, a menudo se propagan rápidamente en tales epidemias.

En epidemias anteriores, la salud mental y el apoyo psicosocial (MHPSS por sus siglas en inglés) han sido identificadas como una prioridad clave. MHPSS aseguran el bienestar de las poblaciones afectadas, y contraatacan las amenazas que el miedo, la estigmatización y las ideas equivocadas suponen para la salud pública y para la seguridad. El acceso a la información, el conocimiento sobre la enfermedad y cómo se propaga, hacen que sea más fácil para los afectados sentirse apoyados y en calma, y más dispuestos a cumplir con las instrucciones. Por otra parte, el apoyo psicosocial para el personal y los voluntarios, ayuda a la operación ya que las condiciones de trabajo son extremadamente estresantes.

Esta nota informativa proporciona conocimientos básicos sobre MHPSS con respecto a el nCoV y, sugiere actividades de MHPSS que se pueden implementar. Los mensajes pueden ser útiles para quienes están en contacto con los pacientes o familiares y sienten la tensión de trabajar y vivir durante la epidemia. La información está dirigida tanto a los que trabajan en cualquier área con los afectados por nCoV y, para el personal de MHPSS que lleva a cabo intervenciones y actividades de MHPSS para cualquier persona afectada.

Reacciones normales a las epidemias

En las epidemias, por lo general, hay conceptos erróneos y rumores sobre la enfermedad. El afectado podrá recibir información contradictoria por parte del Ministerio de Salud, organizaciones u otras fuentes. El miedo y la desconfianza de los mensajes de salud pública, pueden hacer que las personas no busquen ayuda médica y algunos, pueden incluso, ocultarse. Basados en ideas erróneas, trabajadores de la salud pueden experimentar amenazas o actos de violencia por parte de los afectados. En pos de la prevención, puede que sea necesario evitar rituales funerarios habituales, lo que puede causar ira, frustración, resentimiento y miedo.

Es importante establecer un diálogo con las comunidades locales y especialmente con los líderes religiosos para obtener su ayuda en la explicación de la situación y, por ejemplo, discutir formas alternativas más seguras, de honrar a los muertos con ellos.¹

¹ Un enfoque sensible a la fe en la respuesta humanitaria: Orientación sobre la salud mental y la programación psicosocial. IASC 2018

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

Rumores relacionados con nCoV

Algunos de los rumores que circulan en el brote del nCoV son:

- El virus sólo ataca a las personas viejas y pasa por alto a los jóvenes y niños.
- El virus puede transmitirse a través de las mascotas y la gente debe abandonar sus mascotas.
- El uso de enjuague bucal, de antibióticos, cigarrillos y licores con elevado de grado alcohol, pueden matar el nCoV.
- Ir a la sauna o encender fuegos artificiales pueden prevenir el nCoV.
- La enfermedad fue premeditado y el nCoV es un arma biológica diseñada para dirigirse a una población específica.
- Los alimentos están contaminados y propagarán el virus.
- Los pacientes ocultan intencionalmente su enfermedad porque quieren propagar el virus a otros.

Reacciones y comportamientos comunes en las epidemias

- Temor de estar enfermo, y de la manera en que uno muere si tiene el virus.
- Temor de los síntomas y de las enfermedades que son fácilmente tratadas.
- El miedo a caer enfermo y morir, restringue a la gente de acercarse a los trabajadores de salud o a los establecimientos de salud.
- Miedo a perder los medios de vida, a no ser capaz de trabajar durante el aislamiento, y de ser despedido por el temor del empleador a la contaminación, etc.
- Sentimiento de impotencia y depresión debido a permanecer en aislamiento.
- Desconfianza e ira hacia cualquier persona asociada con la enfermedad.
- Estigmatización y miedo hacia pacientes, profesionales sanitarios y cuidadores.
- Rehusar aproximaciones de voluntarios y trabajadores de la salud; amenazarlos verbal o físicamente.
- Negarse a atender a menores no acompañados o separados debido al temor a la contaminación.
- Creencia de que la oración es lo único que va a salvar a la gente.

Algunos de estos temores y reacciones surgen de peligros realistas, pero muchas reacciones y comportamientos también se derivan de la falta de conocimiento, de rumores y de información errónea. Es importante corregir los conceptos erróneos, al mismo tiempo que se reconoce que los sentimientos y el comportamiento posterior es muy real, incluso si la suposición subyacente es falsa. Los trabajadores de la salud, los voluntarios y el personal local pueden ser excluidos de sus familias y de sus redes sociales ordinarias, debido a la participación en la respuesta a la epidemia. Voluntarios que participaron en anteriores brotes de enfermedades virales han informado que las personas creyeron que ellos eran:

- portadores de enfermedades responsables de la propagación del virus
- contagiosos, y, por lo tanto, no dignos de ser bienvenidos en sus hogares y en sus familias
- pagados por las agencias o por la Cruz Roja y la Media Luna Roja para llevar la enfermedad a la comunidad

Los voluntarios pueden experimentar hostilidad por parte de las comunidades y grupos de interés, y pueden ser acusados de no proporcionar las herramientas necesarias para proteger a las personas. Contactar con los líderes de la comunidad, incluyendo líderes religiosos es un paso clave para contrarrestar ese error de concepción; ver más información abajo.

Psychosocial Centre



Actividades de Salud Mental y Apoyo Psicosocial

Numerosas actividades de salud mental y apoyo psicosocial pueden llevarse a cabo en función del contexto. Evaluaciones continuas y acciones de monitoreo deben tener lugar para decidir qué actividades son las más adecuadas en un momento dado. La siguiente lista pretende ser una fuente de inspiración:

- Evaluación de las necesidades de la comunidad y retroalimentación a los supervisores sobre la evolución de la comunidad
- Evaluación continua del riesgo
- Apoyo en la vigilancia a otros sectores, incluyendo el monitoreo y rastreo de contactos, salud, logística
- Actividades de apoyo entre pares
- Formación básica en primeros auxilios psicológicos y comunicación de apoyo para los voluntarios, y trabajadores de la salud y la comunidad
- Supervisar, apoyar y monitorear a los voluntarios y a otras personas de grupos de interés en:
 - formación en mensajes de sensibilización respecto al nCoV para proporcionar información correcta que promueva la calma, la sensación de seguridad y la confianza en los equipos de respuesta a la epidemia y en su eficacia
 - supervisión regular y apoyo en la gestión de casos
 - recolección de datos sobre el número de personas afectadas que reciben servicios
 - evaluación del impacto de las actividades psicosociales
 - seguimiento de las actividades
 - desarrollar, adaptar y distribuir materiales de información, educación y comunicación

Necesidades de Salud Mental y Apoyo Psicosocial (MHPSS) en la comunidad

Reducción de temores y promoción de la autonomía y la eficacia

- Evaluar las creencias y la comprensión de la comunidad respecto al nCoV
- Identificar y prevenir rumores y acciones en la comunidad que puedan afectar los esfuerzos de control de la epidemia
- Buscar la cooperación y apoyo de líderes vecinales, líderes del mercado, líderes religiosos, autoridades, sanadores, y otros miembros clave de la comunidad para identificar vías de colaboración y empoderamiento y eficacia de la comunidad

- Proporcionar sensibilizaciones dirigidas a la comunidad, para personas, grupos o miembros de la comunidad o personas de grupos de interés particularmente afectados, previamente identificados como resistentes a los mensajes de sensibilización y a los esfuerzos de control de epidemias
- Proporcionar primeros auxilios psicológicos a las familias afectadas, a pacientes dados de alta y otros miembros de la comunidad afectados
- Establecer actividades para las familias afectadas que fomenten el retorno a la normalidad como el juego y actividades recreativas para los niños, grupos de apoyo para adultos, rituales y ceremonias conmemorativas, mientras que se asegura el control de infecciones
- Presentar el Equipo de Protección Personal a los miembros de la comunidad para desmitificar la ropa de protección

Reducir la estigmatización en las comunidades y promover la reintegración

- Proporcionar apoyo psicosocial a personas que se han recuperado del nCoV para apoyar a su reintegración familiar y social
- Proporcionar apoyo a los menores no acompañados y separados y a otros niños con condiciones de vulnerabilidad, enlazar con familiares / familias extendidas en colaboración con socios de protección infantil
- Asegurar que las personas que están en tratamiento en los centros clínicos y los miembros de su familias, reciben apoyo incluyendo en alimentación, primeros auxilios psicológicos y otras necesidades
- Facilitar la comunicación entre los pacientes y los miembros de la familia, mientras se encuentren en el tratamiento
- Facilitar el diálogo comunitario con los miembros de grupos de interés en el incremento de la sensibilización y en la promoción de la reintegración comunitaria
- Distribuir apoyo financiero y asistencia a las familias afectadas por una muerte o enfermedad causada por el nCoV

Colaboración

- Desarrollar colaboraciones efectivas entre actores de la salud mental y el apoyo psicosocial, miembros de la comunidad y las partes interesadas para maximizar el impacto positivo de las actividades entre la población
- Colaborar con los equipos de comunicación para documentar e informar al público acerca de los efectos positivos del apoyo psicosocial a través de todas las actividades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

Psychosocial Centre



Salud mental y apoyo psicosocial

Componentes en Todas las actividades de Respuesta en Epidemias

Incremento en el conocimiento de la prevención y control de enfermedades

- Utilizar un enfoque psicosocial para profundizar el cambio de comportamiento utilizando técnicas de comunicación de apoyo, al desarrollar mensajes para diferentes audiencias y medios de comunicación
- Entrenar a los respondedores en primeros auxilios psicológicos para aprender la escucha activa y la construcción de confianza con los miembros de la comunidad
- Incluir voluntarios con formación en apoyo psicosocial en actividades de movilización social para reducir los temores, cambiar creencias erróneas y, proporcionar mensajes de sensibilización por ejemplo, a través de visitas a los hogares y de sesiones dirigidas a la comunidad

El aislamiento de casos sospechosos, probables y confirmados

- Enlazar con los equipos de vigilancia de casos identificados
- Incluir voluntarios de apoyo psicosocial en las actividades de vigilancia y de los trabajadores de la salud, para reducir los temores, cambiar creencias erróneas y, proporcionar mensajes de sensibilización

Localización de los contactos y el seguimiento

- Informar y sensibilizar para la colaboración externa en el caso de posibles resistencias para el contacto, su familia y otros miembros de la comunidad y de las partes interesadas

Gestión de casos

- Enlazar con el personal del cuidado de la salud para identificar casos y miembros de la comunidad en condiciones de vulnerabilidad, para la inclusión en actividades psicosociales
- Sensibilizar a los miembros de la familia que puedan rechazar el tratamiento
- Llevar a cabo actividades de sensibilización y psicoeducativas dirigidas a la comunidad, para reducir los temores y cambiar creencias erróneas. Los grupos objetivo pueden incluir pacientes dados de alta y otros afectados por el nCoV, vecinos, miembros de la comunidad, líderes comunitarios y religiosos
- Proporcionar apoyo psicosocial a las familias afectadas y a los pacientes dados de alta
- Restablecer los contactos entre familias que han sido separadas
- Proporcionar apoyo entre pares y estrategias de gestión del estrés para los trabajadores de la salud y otras personas involucradas en la respuesta

- Proporcionar apoyo a las familias de las personas fallecidas, especialmente en los casos en los que los rituales funerarios normales ya no sean posibles, debido a las medidas de control de infecciones. Permanecer cerca y en calma, escuchar los temores y pesares, proporcionar una sensación de seguridad, ofrecer apoyo práctico y proporcionar información sobre dónde buscar ayuda o conocimiento adicional.

El entrenamiento en salud mental y apoyo psicosocial permite que los voluntarios puedan²:

- Evaluar e identificar a los grupos vulnerables y sus necesidades de apoyo psicosocial
- Planificar y implementar actividades psicosociales para los afectados
- Identificar y referir a las personas que pueden necesitar intervenciones clínicas de salud mental a los servicios disponibles en la comunidad e, incluir y hacerlos participar de otras actividades psicosociales
- Manejar factores de estrés habiendo aprendido acerca de la gestión del estrés y métodos de afrontamiento
- Continuar el trabajo después de haber adquirido nuevos conocimientos y habilidades prácticas a medida que la situación se desarrolla
- Aprender nuevos enfoques que se pueden utilizar en todo tipo de situaciones de emergencia
- Movilizar y fortalecer la capacidad de trabajo en equipo

Los voluntarios deben recibir apoyo suficiente como incentivos, transporte, alimentación, equipo de protección y materiales de visibilidad. Supervisión y sistemas de apoyo entre pares, tales como reuniones regulares de equipo, apoyo entre pares y sistemas de compañeros también tienen que ser establecidos para los voluntarios.

Consideraciones de Comunicación en las Epidemias

Es extremadamente importante comunicarse en una manera que brinde apoyo, al visitar y hablar con las personas afectadas por el nCoV, ya que pueden tener miedo y desconfianza. El personal y los voluntarios deben ser bien informados acerca de la enfermedad, para que se sienten seguros acerca de los mensajes que entregan, y deben ser entrenados en primeros auxilios psicológicos, comunicación de apoyo y escucha activa. Cada crisis es personal, y las reacciones pueden variar dependiendo de las experiencias anteriores, y lo que dice una persona afectada puede diferir de lo que está experimentando en su interior. El reconocimiento de las experiencias puede aliviar la ansiedad acumulada, proporcionar una oportunidad para establecer una relación de apoyo, y que las personas puedan empezar a ayudarse a sí mismas.

Al interactuar considere y reconozca las necesidades de cada persona y grupo:

² El Cuidado de los Voluntarios: Caja de Herramientas, IFRC Reference Centre for Psychosocial Support

- Edad, ya que los niños necesitan que se les expliquen las cosas en un lenguaje más sencillo
- Género, por ejemplo, las mujeres pueden preferir hablar con otras mujeres y los hombres con otros hombres
- Cultura, por ejemplo, algunos grupos pueden preferir no sostener contacto visual
- La fe, por ejemplo, cuando la gente necesita que rezar o tiene prohibidos ciertos alimentos
- Necesidades y discapacidades, donde la asistencia pueda ser requerida

Frases psicosociales clave para transmitir interés y empatía:

- Entiendo sus preocupaciones ...
- Usted tiene el derecho de estar (triste, enojado ...)
- Escucho lo que dice ...
- Entiendo que usted está preocupado ...
- En esta situación, su reacción es normal ...
- Tal vez podamos discutir posibles soluciones ...
- Lo que podemos ofrecer es ...
- Estoy preocupado por usted ...
- Con su consentimiento, nos gustaría ...

Salud mental y Apoyo Psicosocial para Las Personas en Aislamiento

Una comunicación verbal precisa es muy importante ya que, muchas de las herramientas no verbales empleados para comunicar empatía y calidez a través de expresiones faciales y el tacto, puede estar restringidas debido a las medidas de seguridad, tales como ropa de protección, máscaras faciales, no contacto físico permitido, etc.

- Proporcionar información precisa sobre el brote de la enfermedad para promover la calma
- Usar frases psicosociales clave
- Hacer preguntas
- Dar ánimo
- Orientar y referir

Los primeros síntomas del nCoV son similares a los síntomas de muchas enfermedades comunes y benignas, tales como la gripe, resfriado común, diarrea etc. Los siguientes son consejos para cualquiera que esté aislado a causa de un aislamiento forzado y, para aquellos que esperan resultados de una prueba de nCoV . Estar físicamente aislado o en espera de resultados de la prueba, es extremadamente estresante. Durante el aislamiento y el período de espera, hay muchas cosas que la persona aislada no puede controlar, pero lo siguiente puede ayudar al afrontamiento positivo:³

- **Fijar metas:** El establecimiento y el logro de objetivos les da una sensación de control. Las metas deben ser realistas en las circunstancias dadas y podrían incluir escribir un diario o,

³ Adaptado de: Murphy, P. J., & Farley, K. M. J. (1997) Hostage survival skills for Canadian Forces personnel (Operational Effectiveness Guide 97-1). Ottawa Department of National Defense, Personnel Research Team.

el aprendizaje de nuevas habilidades. Para el personal y los voluntarios, también podría suponer el mantenerse al día con el papeleo, incluso si no es posible realizar trabajo de campo.

- **Mantenerse activo:** Leer, escribir, jugar, hacer crucigramas, sudokus, desarrollar juegos mentales para estimular el pensamiento, por ejemplo, recordar los argumentos de películas o fragmentos de libros. Las posibilidades son ilimitadas.
- **Buscar inyectar humor a la situación:** El humor puede ser un fuerte antídoto contra la desesperanza. Incluso sonreír y reír por dentro puede proporcionar alivio de la ansiedad y la frustración.
- **Comer lo suficiente y hacer ejercicio tanto como sea posible:** Esto ayudará a mantener el cuerpo fuerte y contrarrestar los efectos físicos del estrés.
- **Mantener la esperanza:** Creer en algo significativo, ya sea la familia, la fe, el país o los valores.
- **Usar activamente técnicas de manejo del estrés:** técnicas de relajación física pueden reducir los niveles de estrés y, son métodos útiles para controlar el dolor y la confusión emocional. La mayoría de la gente está familiarizada con las técnicas de manejo del estrés, pero no todos ellos las utilizan en la práctica; Sin embargo, este es el momento de fomentar el uso de tales técnicas.
- **Aceptar los sentimientos:** Estar en una situación de estrés puede causar una gran cantidad de diferentes reacciones emocionales como la ira, la frustración, la ansiedad, el remordimiento, el dudar de uno mismo, sentirse culpables, etc. Estos sentimientos son reacciones normales a una situación anormal

Factores Estresantes Específicos para los Respondedores

Las emergencias son siempre estresantes, pero factores específicos de estrés particulares al brote de nCoV afectan a la población, así como a los respondedores. Los factores de estrés incluyen:

- **Riesgo de ser contaminados** y contaminar otros, especialmente si el modo de transmisión del nCoV no es 100% claro
- **Medidas de bioseguridad estrictas:**
 - Restricción física por el equipo de protección
 - Aislamiento físico y la adhesión a una política de *no contacto*
 - Vigilancia y Conciencia constante requerida
 - Procedimientos estrictos a seguir dejando, de lado la espontaneidad
- **Los síntomas comunes pueden confundirse** con el nCoV, tales como una simple fiebre u otros síntomas pueden conducir al miedo de estar infectado
- **La tensión** entre las prioridades de la salud pública y los deseos de los pacientes
- **Estigmatización** de las personas que trabajan con los pacientes con nCoV
- **Las consecuencias de la epidemia** en las comunidades y en las familias: deterioro de las redes sociales, afectación a las dinámicas y economías locales, los pacientes que sobreviven son rechazados por sus comunidades, posible ira y agresión contra las estructuras de gobierno y de salud, el personal y los voluntarios, etc.

Manejando el estrés

Antes de ayudar en una epidemia, es natural tener algunas preocupaciones. Los familiares y amigos pueden estar preocupados, tener poco conocimiento acerca de la enfermedad, no saber cómo será el trabajo, etc. Cuando se prepare para el trabajo en una epidemia, tenga en cuenta lo siguiente:

- **Familiares y amigos:** Pueden estar preocupados por su seguridad y la seguridad de ellos a su regreso. Tome en serio estas preocupaciones, ayude con información adecuada, y hable abiertamente sobre las preocupaciones y los peligros- tanto las que son reales, como las que son imaginadas. Tener el apoyo y la comprensión las personas cercanas hará que el trabajo sea más fácil.
- **Aprenda sobre el nCoV:** Aprender acerca de la enfermedad, la forma de evitar la contaminación, las medidas de seguridad, etc., como información promoverá a que sienta tranquilo y confiado. Salud personal, epidemiólogos, enfermeras, <https://go.ifrc.org/> y sitios web de la OMS, pueden responder sus preguntas sobre el virus.
- **Sea crítico:** Hay falta de información y, los medios de comunicación tienden a dramatizar la cobertura sobre el brote. Sólo busque información de fuentes confiables.

Seguridad: Asegúrese de que recibe una apropiada preparación antes de comenzar cualquier tarea en una epidemia. Usted debe saber utilizar los equipos de protección y siempre debe seguir las instrucciones de seguridad. Cumplir con las medidas de seguridad no es sólo una cuestión de seguridad personal, sino de la de todos los demás.

Recursos

- ⇒ Psychological First Aid for Ebola virus disease http://www.who.int/mental_health/emergencies/psychological_first_aid_ebola/en/
- ⇒ Guidance Note on Child Protection in Infectious Disease Outbreaks https://childprotectionallianceblog.files.wordpress.com/2018/04/guide_cp_infectious_disease_outbreak.pdf
- ⇒ A short introduction to psychological first aid. For Red Cross and Red Crescent Societies <http://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/07/PFA-Intro-low.pdf>
- ⇒ A guide to psychological first aid. For Red Cross and Red Crescent Societies <http://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/05/PFA-Guide-low-res.pdf>
- ⇒ Caring for volunteers. A Psychosocial Support Toolkit and Training manual. <http://pscentre.org/topics/caring-for-volunteers/>
- ⇒ Broken Links. A field guide and training module <http://pscentre.org/topics/broken-links/>
- ⇒ Risk communication and community engagement: Guidance note for the national society & IFRC response teams http://prddsgofilestorage.blob.core.windows.net/api/sitreps/3972/nCov_RCCE_Guide_29-01-2020.pdf

Más recursos y materiales de entrenamiento pueden ser encontrados en el sitio web del Centro de Referencia en Apoyo Psicosocial de la FICR (PS Centre): www.pscentre.org

Personas de Contacto para Apoyo al Personal y Apoyo Técnico en Salud Mental y Apoyo Psicosocial

- ⇒ Apoyo al personal de la FICR para delegados de la FICR: staff.health@ifrc.org
- ⇒ Asistencia Técnica de la FICR en MHPSS:
 - Asesor en MHPSS para Asia Pacífico, Eliza Cheung: eliza.cheung@redcross.org.hk
 - Asesor en MHPSS, del Centro de Referencia en Apoyo Psicosocial de la FICR, Ea Suzanne Akasha: eaaka@rodekors.dk