

# COVID-19 Primera Ayuda Psicológica a distancia (PAPd)

IFRC PS Centre (2020): Remote PFA during a COVID-19 Outbreak. Final guidance version. March 2020.

Traducción de páginas seleccionadas

Miryam Rivera Holguín

Grupo de Investigación en Psicología Comunitaria

Departamento de Psicología PUCP

09 Mayo 2020



GRUPO DE  
INVESTIGACIÓN  
EN PSICOLOGÍA COMUNITARIA

# Apoyo Psicosocial y Salud Mental en emergencias (IASC, 2007)

[https://www.who.int/mental\\_health/emergencies/9781424334445/en/](https://www.who.int/mental_health/emergencies/9781424334445/en/)

**IASC**  
Inter-Agency Standing Committee

## IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings CHECKLIST FOR FIELD USE



# NECESIDADES EN SALUD MENTAL EN CONTEXTOS EMERGENCIAS

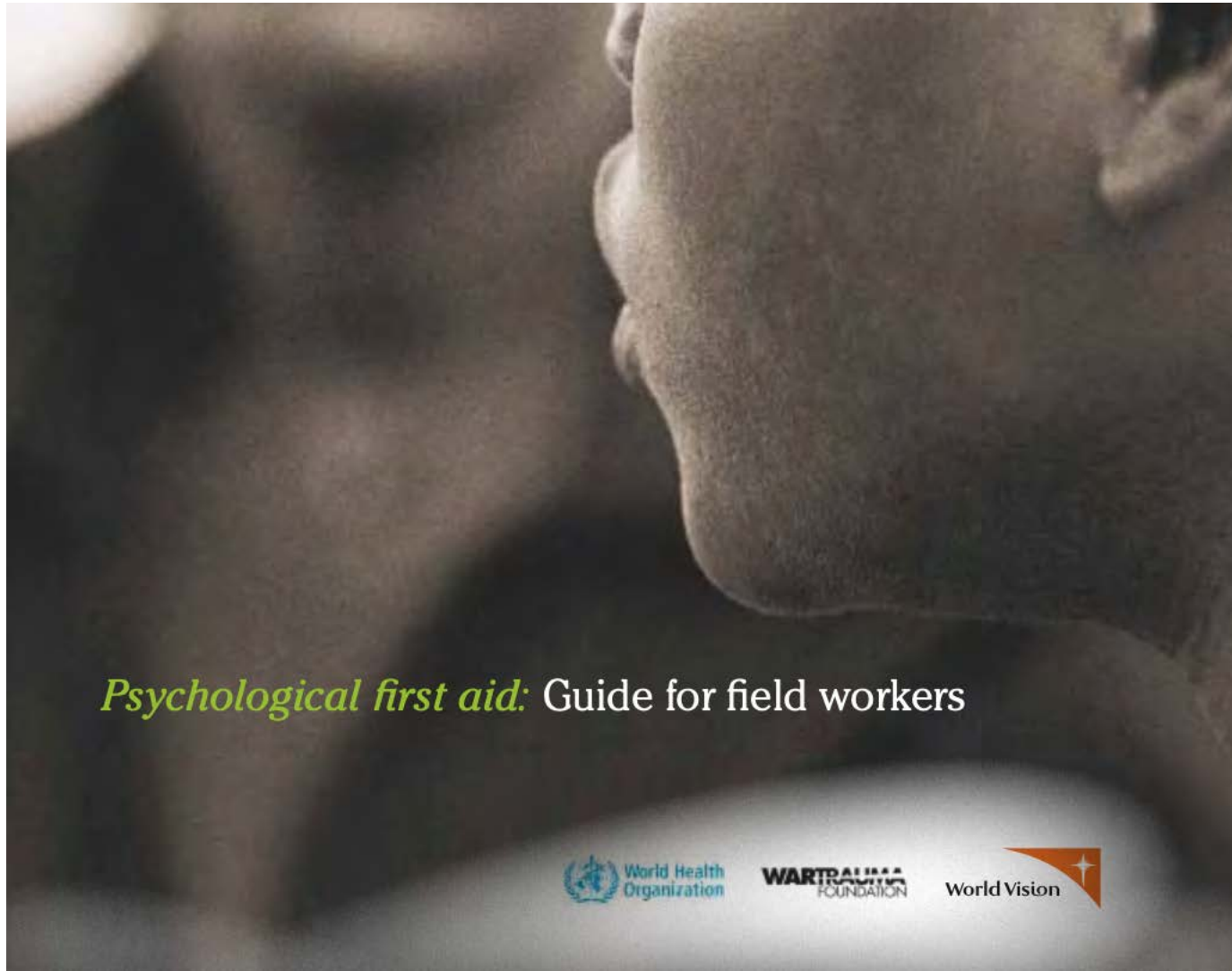


GRUPO DE  
INVESTIGACIÓN  
EN PSICOLOGÍA COMUNITARIA



Primera Ayuda Psicológica (OMS, WTF, WV, 2011)

[https://www.who.int/mental\\_health/publications/guide\\_field\\_workers/en/](https://www.who.int/mental_health/publications/guide_field_workers/en/)



*Psychological first aid:* Guide for field workers



WARTRAUMA  
FOUNDATION



# Indice

- ▶ La Primera Ayuda Psicológica a distancia (PAPd)
  - ▶ El principio **Mirar**
  - ▶ El principio **Escuchar**
  - ▶ El principio **Conectar**
- ▶ Llamadas de personas enojadas: adecuación de los principios de PAPd
- ▶ Qué hacer y qué NO hacer en primera ayuda psicológica a distancia

## Psychosocial Centre



### Remote Psychological First Aid during a COVID-19 outbreak

Final guidance note - March 2020



GRUPO DE  
INVESTIGACIÓN  
EN PSICOLOGÍA COMUNITARIA

# La Primera Ayuda Psicológica a distancia (PAPd)

- ▶ Trabaja con los principios:
  - ▶ **MIRAR**
  - ▶ **ESCUCHAR**
  - ▶ **CONECTAR**

\* Primera Ayuda Psicológica: Guía para trabajadores de campo. WHO, War Trauma Foundation & World Vision International (2011)

[https://www.who.int/mental\\_health/publications/guide\\_field\\_workers/en/](https://www.who.int/mental_health/publications/guide_field_workers/en/)

- ▶ Y los adecua para este contexto de distanciamiento social precisando orientaciones para el contacto vía llamadas.



## Personas que podrían beneficiarse de la Primera Ayuda Psicológica a distancia (PAPd) pueden ser:

- ▶ Personas en cuarentena en casas, hoteles u otros lugares asignados.
- ▶ Población en general que llama buscando información o soporte
- ▶ Trabajadores de salud o de bienestar social que proveen servicios de cuidado y tratamiento a pacientes
- ▶ Personas recuperándose de COVID-19
- ▶ Familias y amigos de personas que fallecieron por COVID-19
- ▶ Cuidadores de niños en casa (por cierre de escuelas y colegios)
- ▶ Adultos mayores y otros grupos que pueden encontrarse aislados y valoran su bienestar diario y una llamada telefónica.
- ▶ Otros grupos con vulnerabilidades previas como problemas de salud mental o abuso de sustancias, que puedan estar necesitando soporte.

# La Primera Ayuda Psicológica a distancia:

**MIRAR** se refiere a cómo evaluar y explorar sobre:

- la situación actual
- la persona quien busca el apoyo
- cuáles son los riesgos
- las necesidades de las personas afectadas
- reacciones emocionales esperadas

**ESCUCHAR** se refiere a cómo:

- comienza la conversación
- presentarnos a alguien
- prestar atención y escuchar activamente
- aceptar sentimientos
- calmar a alguien en apuros
- preguntar sobre necesidades y preocupaciones
- ayudar a encontrar soluciones a necesidades y problemas

**CONECTAR** se refiere a a cómo ayudar a:

- acceder a la información
- conectarse con seres queridos y apoyo social
- abordar problemas prácticos para
- acceder a servicios y otra ayuda.



# Previamente a la PAPd debe planificarse:

- ▶ **Guías institucionales** para responder a las llamadas
- ▶ Se requiere registrar información básica de las personas que llaman (edad, género, etc). Se requiere obtener **consentimiento verbal** de la persona que hace la llamada.
- ▶ **Información actualizada** sobre la pandemia, sitios web y medidas planteadas por las autoridades, así como los **servicios que deben estar disponibles todo el tiempo**, por ejemplo, información sobre cómo contactar con las autoridades sanitarias, y cómo contactar con personal de salud y con servicios de salud mental.
- ▶ Procedimientos sobre **cómo y cuándo referir** a personas con estrés psicológico severo
- ▶ Una lista **de recursos actualizados** y otra información y material psicoeducativo que puede ser enviada a la persona al finalizar la llamada
- ▶ El **soporte psicológico que será ofrecido al equipo de trabajo y personal voluntario** en cómo cuidar su propia salud mental luego de hacer muchas llamadas telefónicas. La IFRC PS tiene numerosas publicaciones sobre soporte al equipo y a las personas voluntarias. Se recomienda que el equipo se organice al final de su turno de trabajo para discutir cómo fue en el día. Existe mayor información y recursos sobre cómo organizar equipos en el IFRC PS Centre Caring for Volunteers Toolkit.

## El principio **MIRAR** en relación a explorar necesidades sobre:

- ▶ **Apoyo práctico y emocional que puedan necesitar las personas que llaman:** ¿Están afectadas por preocupaciones? ¿por situaciones de violencia? ¿Por temor a perder su ingreso diario? ¿Algún familiar o persona cercana está hospitalizado y no pueden visitarlo? etc.
- ▶ **La situación en la que se encuentran:** no pueden salir por estar en situación de aislamiento, en cuarentena, están solas/os o con familiares u otros? La persona que llama es público en general, o son personas que están atendiendo en primera línea o son los pacientes recuperados, etc.?
- ▶ **Los riesgos imaginados o realistas que están experimentando las personas que llaman:** ¿No tienen síntomas y siguen las indicaciones de las autoridades sanitarias pero tienen temor de infectar a otras personas? ¿Temen infectar a las personas que necesitan su apoyo a diario? etc.

## El principio **ESCUCHAR**. Responder la llamada telefónica implica:

- ▶ Iniciar la conversación
- ▶ Presentarse
- ▶ Poner atención y escuchar activamente
- ▶ Aceptar los sentimientos
- ▶ Calmar a la persona angustiada
- ▶ Explorar por necesidades y preocupaciones
- ▶ Ayudar a la persona que llama a identificar soluciones a sus necesidades y problemas

## ESCUCHAR. Algunas frases psicosociales que transmiten interés y empatía

- ▶ Entiendo sus preocupaciones y la mayoría de personas piens mucho en esta situación actual... Es natural sentirse triste, amarga/o, indispuesta/o....
- ▶ Entiendo lo que me dice sobre tener que ....
- ▶ Entiendo completamente que se siente de esta manera ... En esta situación, su reacción es bastante natural ... Tal vez podamos discutir posibles soluciones ... Lo que podemos ofrecer es ...
- ▶ Estoy preocupada/o por usted y me gustaría sugerirle una referencia a alguien que pueda ayudarle

# ESCUCHAR. Abrir la conversación y escuchar las necesidades

- ▶ **Presentarse** a la persona, diciendo nuestro nombre, organización y cargo que desempeñamos
  - ▶ *"Buenos días/ tardes. Usted esta hablando con María/Pedro. Soy parte del staff/ trabajadora temporal/ voluntaria y estoy trabajando desde el servicio.... (nombre del servicio) de.... (nombre de la organización)"*.
- ▶ **Preguntar cómo podemos ayudar** y si corresponde preguntar por su nombre. Aceptar que la persona puede no querer dar su nombre.
  - ▶ *"¿Cómo puedo ayudarle? Me podría decir su nombre para poder dirigirme a usted?"*
- ▶ **Acuerde la duración de la llamada** dependiendo de lo que pregunte la persona que llama.
  - ▶ *"Ciertamente puedo ayudarlo con esta información ..... ¿Ahora hay algo más que pueda hacer por usted?" "Parece que tienes muchas cosas en mente. En esta llamada podemos hablar durante unos 15 minutos y luego decidir cómo seguir adelante "*.
  - ▶ *"Cuando hayamos hablado durante unos 10 minutos, podemos hacer un balance y decidir la mejor manera de proceder". "¿Cuáles son los problemas más importantes en los que puedo ayudarlo?"*

# ESCUCHAR. Necesidades emocionales y prácticas

- ▶ En caso de que la persona que llama esté preocupada, explore **qué le preocupa particularmente** a la persona y cuáles son sus preocupaciones específicas.
  - ▶ "Cuéntame un poco sobre lo que te preocupa".
  - ▶ "¿Hay algo más que te preocupe?"
  - ▶ "Siento que hay algo más que me quieres decir...."
- ▶ En casos de **estrés extremo, preocupación, miedo o pérdida de control**, tranquilice y normalice estas reacciones explicando que tales sentimientos son normales durante esta y cualquier otra crisis. Reconozca la preocupación diciendo:
  - ▶ "Estamos en una situación desafiante ya que hay muchas cosas que aún no se conocen sobre el virus, y es bastante normal reaccionar y estar preocupado".
  - ▶ "Lo que me dices son miedos comunes. Muchos están preocupados por enfermarse o transmitir el virus a otros, especialmente a sus seres queridos. Muchos también temen perder su sustento o ser estigmatizados por otros".
- ▶ Otra opción es mencionar que es útil tener **información actualizada y confiable** al decir:
  - ▶ "Muchos están ansiosos, y es un hecho que tener acceso a la información correcta puede ayudar a calmar a una persona. También hace que sea más fácil decidir cómo reaccionar al conocer la situación. Por lo tanto, te animo a que puedas tener información precisa y que solo confíes en fuentes legítimas y de buena reputación".
- ▶ Una opción más es explicar que **nombrar sentimientos** calma la mente, y **explorar cómo manejar las preocupaciones**:
  - ▶ "Me pregunto si te sirve de ayuda saber que estos son sentimientos naturales para muchos en la situación que vivimos. Puede ser abrumador, por lo que tal vez podamos hablar sobre cómo manejar los sentimientos. El primer paso es reconocer los sentimientos como lo estas haciendo correctamente, el siguiente paso es asegurarse de que no ocupen demasiado tiempo o espacio en su vida. ¿Deberíamos hablar más sobre esto?"

# ESCUCHAR. Necesidades emocionales y prácticas

- ▶ Si una persona que llama se preocupa o rumia en exceso, puede ser útil sugerirle **establecer límites de tiempo** para la preocupación.
  - ▶ *"Tal vez tener uno o dos momentos de preocupación diarios, por ejemplo, media hora por la tarde. Si se producen pensamientos preocupantes durante otros momentos del día y de la noche, pídale que regresen más tarde, o dígame que se ocupará de ellos durante el tiempo de preocupación. Esto te dará tiempo para ocuparte de otros asuntos que tienes que hacer".*
  - ▶ *"También sugeriría limitar el tiempo de noticias en los medios, p. Ej. dos veces al día y evite hacerlo antes de acostarse por la noche".*
- ▶ Luego **explore cómo hace la persona para hacer frente a situaciones difíciles y sentirse mejor**. Pídale que mencionen algunos recursos y discutan si pueden ser útiles en la situación real:
  - ▶ *"Es una situación difícil, y entiendo que es muy desafiante. Analicemos si hay algo que pueda hacer o haya hecho antes para que la situación difícil sea más tolerable".*
- ▶ Pregunte **cuál de las cosas que hace para enfrentar situaciones difíciles puede ser útil en esta ocasión**, y ayúdele a **explorar más opciones**, cosas que se podrían hacer o sugiérale que haga una lista para inspirarse.

# ESCUCHAR. Técnicas para transmitir calma

- ▶ Si la persona que llama **necesita ayuda con técnicas de relajación**, sugiera ejercicios de respiración y relajación para reducir la preocupación y calmarse. Informe a la persona que llama que la mente se despeja cuando se enfoca en el aquí y el ahora. Sugiera que comiencen suavemente a notar la respiración entrando y saliendo, sintiéndola en la nariz o la boca al entrar y sintiendo cómo llena los pulmones y expande el abdomen, los lados del pecho y la parte inferior de la espalda.
- ▶ También puede ser útil pedirle a la persona que coloque sus pies sólidamente en el piso o en el suelo y sienta el apoyo desde el piso o el suelo. Si está sentado en una silla, con los pies en el suelo, tensar los músculos de las piernas apoyando los pies contra el piso como si quisiera empujar la silla hacia atrás sin hacerlo. Hacer **ejercicio cardiovascular** también es un recurso importante y a menudo pasado por alto para calmarse. Una caminata rápida si es posible, también calma la mente.
- ▶ Consulte buenas fuentes de **yoga en línea, ejercicios, relajación o conciencia plena** (mindfulness).
- ▶ Si es relevante, **pregunte a las personas qué hacen para mantenerse física y mentalmente seguros** durante la cuarentena o en aislamiento; si es necesario, brinde más información sobre higiene mental u otras medidas.
  - ▶ “Si está interesado, puedo enviarle un recurso por correo sobre qué hacer cuando está aislado. Lo podrías encontrar útil. ¿Se lo envío?”
- ▶ • Si la persona que llama pregunta qué hacer, puedes decir:
  - ▶ “No estoy seguro de poder responder esa pregunta por ti. ¿En qué estás pensando cuando tienes que tomar esta decisión?”



# ESCUCHAR. Consejos para personas aisladas y en cuarentena

- ▶ Mantente socialmente cerca incluso cuando mantienes distancia física
- ▶ Establece una rutina diaria
- ▶ Plantéate objetivos y mantente activa/o
- ▶ Planifica tiempo sola/o y tiempo juntos si vives con otras personas
- ▶ Busca o inyecta humor en la situación, si corresponde
- ▶ Mantener la esperanza
- ▶ Utilizar técnicas de manejo del estrés
- ▶ Aceptar sentimientos

# El principio **CONECTAR**. Referir y terminar la llamada

- ▶ **CONECTAR** se refiere a cómo ayudamos con:
  - ▶ Acceder a información
  - ▶ Conectar con los seres queridos y con soporte social
  - ▶ Abordar problemas prácticos
  - ▶ Acceder a servicios y otras ayudas

# CONECTAR. Referir a servicios psicológicos especializado si la persona:

- ▶ No ha podido dormir durante la última semana y la persona está confundida y desorientada
- ▶ La personas está tan angustiada que no puede funcionar normalmente y cuidarse a sí misma o a sus hijas/os, por ejemplo, al no comer o mantenerse limpia
- ▶ Pierde el control sobre su comportamiento y se comporta de manera impredecible o destructiva, amenaza con daño a sí mismos u otros
- ▶ Comienza el uso excesivo y fuera de lo normal de drogas o alcohol
- ▶ Si viven con un trastorno psicológico y/o estaban tomando medicamentos antes de la situación de angustia, también pueden necesitar apoyo continuo de salud mental
- ▶ Presenta condiciones de salud crónicas y necesita más apoyo
- ▶ Presenta síntomas de afecciones graves de salud mental
- ▶ Está experimentando violencia o está siendo abusado sexualmente de alguna manera
- ▶ En algunas unidades del centro de llamadas, habrá un supervisor que puede hacerse cargo de las llamadas donde se necesitan referencias:
  - ▶ *"Para brindarle el mejor servicio, le comunicaré a mi supervisor, que tiene más experiencia que yo. Gracias por la charla y ahora te comunico con la supervisora que se llama xxx "*

# CONECTAR. Continuar la conversación

- ▶ Si es relevante, pregunte qué saben y creen sobre el virus y **dónde y cómo obtienen información actualizada**.
  - ▶ *"Parece que lees mucho en las redes sociales sobre el virus. ¿Podría contarme más acerca de dónde obtiene su información? ¿También visita los sitios web oficiales?"*
- ▶ Preguntele **cómo se mantiene en contacto** via redes sociales con amigos de confianza, familiares u otras personas. Pregunte si hay algún **problema práctico o dificultad**:
  - ▶ *"Hemos hablado sobre cómo mantenerse en contacto con amigos cercanos o en el extranjero mediante videollamadas y redes sociales, que son excelentes recursos. ¿Hay algún problema práctico que enfrente que no hayamos hablado aún?"*
- ▶ Si es necesario, recomendar que **consulte otros servicios**:
  - ▶ *"Para obtener información sobre los servicios de salud o asistencia social en su área, usted puede consultar al siguiente número de teléfono..... O a la siguiente página web para obtener información actualizada".*
  - ▶ *"Para obtener asistencia de los servicios sociales, deberá llamarlos por teléfono. ¿Tiene su número de teléfono o dirección de correo? Se lo proporciono a continuación, tiene lapiz y papel?"*
- ▶ Asegure el **consentimiento informado** de la persona que llama y haga la **referencia**. Acuerde hacer **seguimiento** si es posible.

# PAPd. Llamadas de personas enojadas

- ▶ Se debe esperar un **aumento en las llamadas de personas molestas, enojadas y agresivas conforme pasa el tiempo** y las autoridades amplian o imponen restricciones más severas. Puede ser muy desafiante encontrarse con tal agresión y mediar las tensiones entre las prioridades de salud pública y los deseos del público
- ▶ Quienes atienden las llamadas **tienen la intención de ayudar a los demás**, y es posible que no estén preparadas/os para sufrir agresiones e incluso insultos durante una llamada telefónica. Las personas que llaman pueden quejarse con enojo, que su situación de vida es intolerable y enojarse por las restricciones impuestas a si mismas y a sus seres queridos. Es posible que no puedan distinguir entre el personal que recibe las llamadas de Primera Ayuda Psicológica a distancia (preparados para escuchar y ayudar a encontrar soluciones), y las autoridades oficiales han tenido que tomar decisiones políticas muy difíciles.
- ▶ Prepare a quienes reciben las llamadas sobre **cómo manejar las llamadas muy molestas**. Es importante recordar que cuando el estrés es alto, las hormonas del estrés invariablemente anularán el pensamiento claro. Además, tener en cuenta que las personas que llaman pueden tener dificultad para ponerse en contacto con su pensamiento racional en un momento en que sus emociones se están agotando. También deben tener en cuenta que las técnicas explicadas sobre calmarse NO deben usarse en la primera fase de una llamada agresiva para pedirle a la personas que enojada que necesita calmarse, pues a menudo tendrá exactamente el efecto contrario.

# PAPd. Llamadas de personas enojadas: MIRAR

- ▶ Cuando una persona molesta y enojada llama, la mayoría de veces quien responde puede identificar esto en el primer minuto de la llamada
- ▶ Quien contesta la llamada puede respirar profundamente y pensar: Esta persona es alguien que necesita desahogarse.
- ▶ Al desahogarse, la presión interna se alivia un poco.
- ▶ Si yo estuviera en la misma situación, podría sentir lo mismo. También estaría enojado, molesto, con deseos de gritar a alguien ...

# PAPd. Llamadas de personas enojadas: ESCUCHAR

- ▶ En algunos casos puede ser útil **-no en todos los casos funcionará-**, practicar una escucha atenta al responder a las personas enojadas. Cuando la persona que llama ha terminado un bloque de quejas, se puede intervenir diciendo, por ejemplo:
  - ▶ *“Déjeme estar bastante seguro de entender la situación. Usted está molesto (ver abajo rephraseando) de que las autoridades han cerrado su oficina, ¿estoy en lo cierto?”*
  - ▶ Otra forma es decir algo como: *“Me molestaría mucho si fuera usted, suena muy difícil tener que cumplir con las nuevas leyes que se están introduciendo. ¿Así es para ti?”*
- ▶ **Rephraseando:**
  - ▶ Reformular lo que dijo la persona usando una palabra que le da a la situación un giro diferente, puede ayudar a calmarse. Cuando intente entender y rephrasear lo dicho por la persona que llama, use palabras que sean menos intensas que las que la persona ha transmitido con su tono de voz y forma de hablar. Si la persona que llama se enoja, diga: *“Puedo entender que usted este molesta. Por favor, ayúdeme a entender qué es lo que más le molesta”*.
  - ▶ O si alguien dice que están a punto de darse por vencidos, reformule lo que ha escuchado con: *“Es cierto, hay mucho por resolver en estos tiempos”*, de esta manera aportamos un giro y lo imposible se vuelve difícil, etc.
  - ▶ Si la persona que llama dice lo injusto, intolerable e idiota que son las cosas, escuche nuevamente. Y diga: *“Sí, es muy difícil cumplir con las regulaciones de las autoridades. He oído que otros también lo estan pasando muy mal”*.

# PAPd. Llamadas de personas enojadas: CONECTAR

- ▶ Si la conversación avanza a la fase de CONECTAR, se presenta la opción de preguntar a la persona que llama si **ha hablado con otros sobre la situación actual**, o si hay alguien en la red que pueda ayudarle o si tiene posibilidades de tomar decisiones difíciles.
- ▶ **Finalizando la llamada**
  - ▶ En caso de que la persona continúe con los mismos argumentos de todo lo que le es molesto, pero logra escuchar algo, se le puede decir: *“Puedo darme cuenta lo difícil que usted encuentra esta situación. En breve se terminaran los minutos asignados para esta llamada, y debo estar disponible para la siguiente llamada. Solo quiero hacerle saber que si usted está interesada/o, existe la opción de hablar con un consejero en este número... ”*.
  - ▶ En algunos casos, no será posible finalizar la conversación en un tono civil. Si este fuera el caso, se puede decir: *“Lamento no poder serle útil en este momento. Si desea volver a llamar para discutir más en una etapa posterior, es muy bienvenida/o ”*.



# Finalizando la conversación

- ▶ Resuma la conversación resaltando los **temas clave** discutidos y los **puntos de acción**.
  - ▶ *"Hablamos sobre dónde puede encontrar fuentes confiables de información y cómo puede mantenerse en contacto con sus seres queridos a pesar de vivir solo y recibir alimentos. Además, aprovechando su antiguo interés eso le podría ayudar a pasar el tiempo de una manera agradable".*
  - ▶ *"Te diré adiós y te deseo un buen día".*
- ▶ acuerde con la persona si se necesita una **conversación de seguimiento** y, de ser así, encuentre un momento adecuado.
  - ▶ *"Si desea hablar en otro momento, no dude en volver a llamar y hablar conmigo o con uno de mis colegas. Por supuesto, yo no puedo estar segura/o de atender la llamada, pero su nueva comunicación será bienvenida".*
- ▶ Finalice la llamada **agradeciendo la conversación**.

# Primera Ayuda Psicológica a distancia

## Lo que debemos HACER

- ▶ Escuchar más que hablar para identificar preocupaciones
- ▶ Hacer preguntas de sondeo suaves
- ▶ Usar preguntas abiertas: cuándo, dónde, qué, quién
- ▶ Reconocer los sentimientos y la comprensión de los eventos.
- ▶ Normalizar emociones y reacciones.
- ▶ Reconocer los recursos internos y la capacidad para hacer frente
- ▶ Proporcionar información sobre COVID 19. Sea honesto con lo que no sabe. Este es un nuevo virus del que todos estamos aprendiendo.
- ▶ Sea paciente y tranquila/o
- ▶ Permitir el procesamiento y la ventilación de las emociones.
- ▶ Escuchar las opciones de las personas y ayúdelas a tomar las decisiones.
- ▶ Asegure la confidencialidad a menos que los problemas mencionados afecten la seguridad del individuo u otros
- ▶ Asegúrese de que se respete el principio de no hacer daño

## Lo que NO HACER

- ▶ Presionar a otros para que hablen si no quieren hablar
- ▶ Pregunte por qué esto o aquello
- ▶ Ser crítico
- ▶ Usar terminología técnica
- ▶ Hable sobre usted o sobre problemas o problemas personales.
- ▶ Dar falsas promesas o falsas garantías
- ▶ Comparta la historia o las experiencias de otra persona.
- ▶ Explotar la confianza y confidencialidad compartida

▶ <http://departamento.pucp.edu.pe/psicologia/grupo-investigacion/psicologia-comunitaria/>

▶ Contacto: [grupo.psicomunitaria@pucp.pe](mailto:grupo.psicomunitaria@pucp.pe)

